

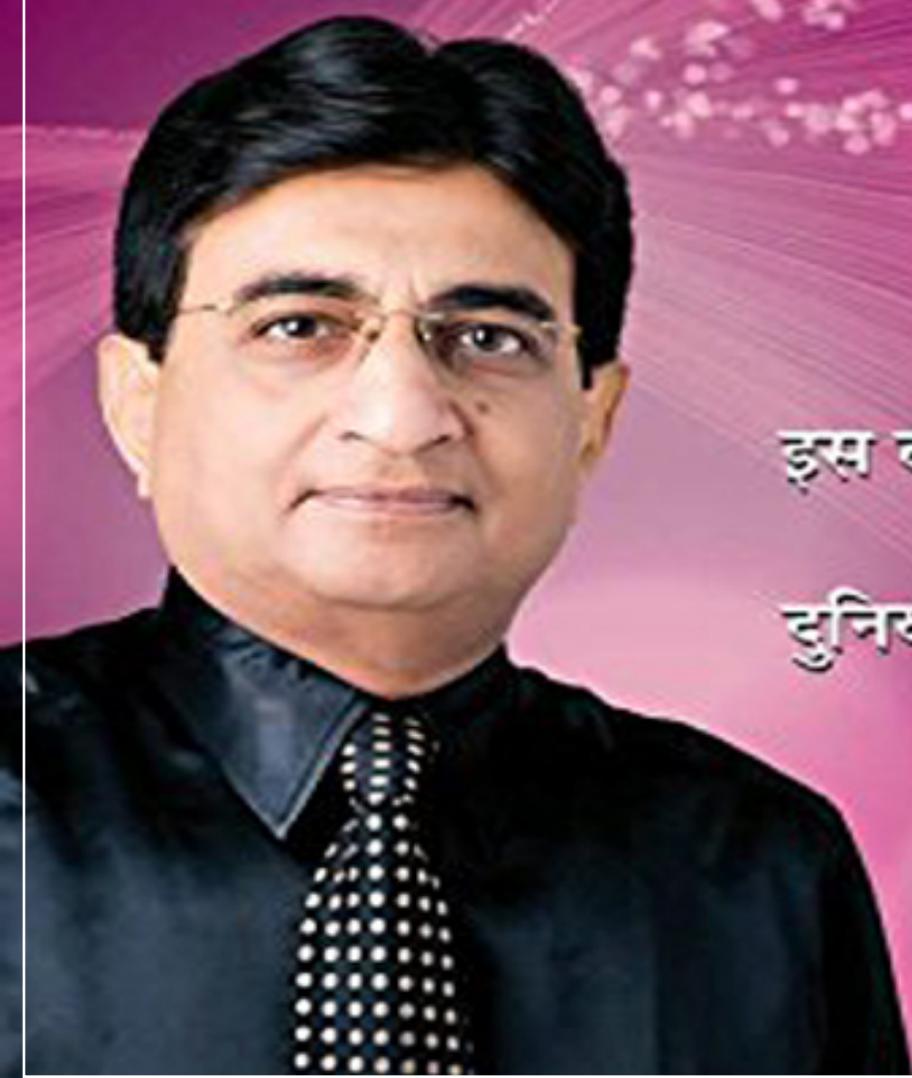


रोजमर्रा के जीवन में  
अत्यंत उपयोगी



# लोगों के मन जीतने की कला

डॉ. जितेन्द्र अढिया  
एम.डी.



जो इन्सान  
इस कला को जानता है,  
वो इस  
दुनिया पर राज करता है

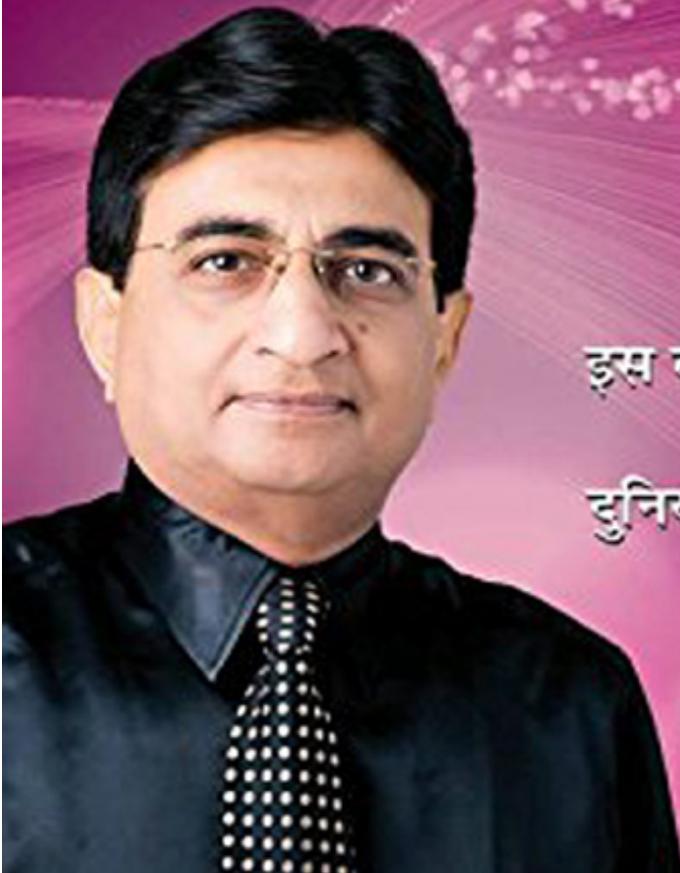


रोजमर्रा के जीवन में  
अत्यंत उपयोगी



# लोगों के मन जीतने की कला

डॉ. जितेन्द्र अढिया  
एम.डी.



जो इन्सान  
इस कला को जानता है,  
वो इस  
दुनिया पर राज करता है

रोजमर्रा के जीवन में अत्यंत उपयोगी

# लोगों के मन जीतने की कला

डॉ. जितेन्द्र अढिया, एम.डी.



RUDRA  
PUBLICATION

*...publishing positivity...*

25/B, Govt. Society, B/h, Municipal Market.

Off. C.G. Road, Navrangpura, Ahmedabad - 380 009.

Ph. : 079-26447393 • Mobile : 098259 25947

email : [rudrapublication1@gmail.com](mailto:rudrapublication1@gmail.com)

[www.rudrapublication.com](http://www.rudrapublication.com)

Buy online [www.clickabooks.com](http://www.clickabooks.com)

लोगों के मन जीतने की कला  
डॉ. जितेन्द्र अढिया, एम.डी.

Copyright @ Dr. Jeetendra Adhia

All Rights reserved. No Part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without the prior written permission of the copyright owner

2nd Edition - October, 2015

: Hindi Translation :  
Paresh Kumar

: Design & Layout :  
Manu Patel

: Publisher :  
Adhia International  
Ahmedabad

[www.mindtraininginstitute.net](http://www.mindtraininginstitute.net)

[www.drjeetendraadhia.com](http://www.drjeetendraadhia.com)



## सस्नेह भेंट

परम स्नेहीश्री .....

आपको भेंट देने के लिए मुझे  
किसी खास चीज की तलाश थी।

क्या दू, क्या न दू इसी उलझन में था,  
आखिरकार विकल्प मिल गया।

मैं आपको एक नई कला की भेंट दे रहा हूँ।

मेरी ये भेंट आपको,  
लोगों के मन जीतकर  
उनका सहयोग पाने में सहायक होगी।

इस उम्मीद और विश्वास के साथ  
आपको ये भेंट अर्पण करता हूँ कि  
इसका आप उपयोग करेंगे।

शुभकामना

हस्ताक्षर: .....

तारीख: .....

## इस किताब के लेखक...

अनेक पुरस्कारों से सम्मानित डॉ. जितेन्द्र अढिया, राजकोट-गुजरात के निवासी है। मेडिकल डॉक्टर (एम.डी.) है। तीस सालों (१९७४ से २००४) तक आपने मेडिकल क्षेत्र में विभिन्न पदों पर अपनी सेवाएँ दी हैं। वर्तमान समय में माइन्ड पावर ट्रेनिंग जैसे एक अलग ही क्षेत्रमें कार्यरत है। इस ट्रेनिंग की शुरूआत आपने सन १९९१ से की थी और आज आपका ये क्षेत्र केवल भारत ही नहीं, लेकिन दुनिया के हर देश में फैला हुआ है। आपने अपने ज्ञान का सारे संसार में विस्तार किया है।

आपने माइन्ड पावर के उपरांत, मेमरी, आंतरमानवीय संबंध, एन.एल.पी, मोटीवेशन, लीडरशिप, डिप्रेशन जैसे कई विषयों पर कार्यक्रम और किताबों का खज़ाना समाज को दिया है। भारत के कई महत्त्वपूर्ण शहरों के अतिरिक्त आपने बेंगलूर, होंगकॉंग, गोन्झाउ (चीन), एन्टवर्प (बेल्जियम), कंपाला, जोहनीसबर्ग, लंडन, न्युयॉर्क, शिकागो, लोस एन्जलस, डलास, राले, ओरलेन्डो, टेम्पा, सन डियागो, न्यूजर्सी, सान्ता मारिया, जाकार्ता, सिंगापोर, फिलेडेल्फिया, नैरोबी, लुसाका, कुवैत, ह्युस्टन और टोरेन्टो में भी अपने प्रोग्राम किये हैं।

भारत में आपने रिलायन्स टेलिकॉम, बीरला ग्रुप, जी.एस.एफ.सी, जी.एन.एफ.सी, गुजरात मेरीटाइम बॉर्ड, क्रीभको, सूर्या रोशनी लिमिटेड, राष्ट्रीयकृत एवं को-ओपरेटिव बैंक्स, इन्डियन रेयोन, सुझलोन, हरे क्रिष्णा एक्सपोर्ट, रामकृष्ण एक्सपोर्ट, जे.बी. डायमंड, गोधाणी जेम्स, भवानी जेम्स, रेमन्ड वूलन, एल.आइ.सी ऑफ इन्डिया, इन्द्रप्रस्थ गेस लिमिटेड, गेस ओथोरिटी ऑफ इन्डिया लिमिटेड, सुंदरम् मल्टिपेप लिमिटेड जैसी कई कंपनियों और गुजरात पुलिस डिपार्टमेंट, गुजरात एग्रिकल्चर डिपार्टमेंट, इन्कमटेक्स डिपार्टमेंट, तिहाड जेल, नवसारी जेल, रिजर्व बैंक ऑफ इन्डिया जैसे कई सरकारी संस्था में भी तालीम-कार्यक्रम किये हैं।

आपकी लिखी कई किताबें बेस्ट सेलर है। आपकी किताब '**प्रेरणा का झरणा**' सन १९९८ से टोप सेलिंग चार्ट में अपनी मजबूत जगह बनाय हुई है। आपकी यह किताब सात भाषाओ में उपबलब्ध है। इसके अलावा आपने कई सारे ऑडियो सी.डी, ऑडियो बुक, डी.वी.डी और चार्ट्स भी लोगों के हित में रखे हैं। आप गुजरात के नंबर १ अखबार '**दिव्य भास्कर**' के कॉलमिस्ट रह चुके हैं।

'माइन्ड ट्रेनिंग इन्स्टिट्यूट' अहमदाबाद में शुरू कर आपने अपने सपने को साकार रूप दिया है। इस इन्स्टिट्यूट में माइन्ड ट्रेनिंग से संबंधित सारे प्रोग्राम चल रहे हैं। 'माइन्ड युनिवर्सिटी' की स्थापना करने का आपका स्वप्न भी जल्द पूरा हो ऐसी सबकी शुभकामना।

## अर्पण



इस पुस्तक में लिखित सारे सिद्धांतों का उपयोग कर जिन्होंने अपने जीवन को धन्य बनाया है, ऐसे मेरे परम आदरणीय, मित्रबंधु मेरे जैसे कई लोगों के प्रेरणामूर्ति और श्री रामकृष्ण एक्सपोर्ट के चेरमेन, सुरतरत्न, श्री गोविंदभाई लालजीभाई धोळकिया (गोविंद भगत) को मैं यह पुस्तक अर्पण करता हूँ।

**डॉ. जितेन्द्र अढिया**

## अनुक्रम

- एक अद्भुत कला
- यह किताब क्यों?
- इस किताब के अच्छे परिणाम प्राप्त करने के सात सुझाव
  - १ ऐसा न करनेवाले लोग अपने दुश्मनों की संख्या बढ़ाते हैं
  - २ मुश्किल लोगों से इस तरह काम लें
  - ३ ऐसा करने से लोगों का सहयोग मिलेगा
  - ४ हमें मूर्ख लोगों जैसा काम नहीं करना है
  - ५ लोग जब सीधे तरीके से काम न करें तब इस तरह काम करवायें
  - ६ अगर इतना करेंगे तो लोग खुद सामने से आपका काम करेंगे
  - ७ जोहकमी करने की सावधान रीत
  - ८ सबके दिल में जगह बनानी है, तो इतना कीजिए
  - ९ पहली ही मुलाकात में लोगों के मन पर अपना अच्छा प्रभाव डालने की अद्भुत रीत
  - १० दूसरों को उनकी गलतियों का एहसास जरूर कराइये, लेकिन जरा संभलकर।
  - ११ एक ऐसा ब्रह्मास्त्र जो सारे ही हथियारों की छुट्टी कर दे
  - १२ अगर इतना करेंगे तो आपकी अभिव्यक्ति में चार चाँद लग जायेंगे
  - १३ लोगों को कर्णप्रिय और अच्छे लगनेवाले शब्दों का अधिक उपयोग करें
  - १४ भूल करना हमारा जन्मसिद्ध अधिकार है ....लेकिन...
  - १५ अगर लोग आपकी बात पर ध्यान नहीं देते तो फिर इतना कीजिए
  - १६ विवाद जीतने का रामबाण इलाज़
  - १७ लोगों की सहमती पानी है, तो इस उपाय को आजमाइये

## एक अद्भुत कला

अक्टूबर १९९३ में भावनगर जिले के पालिताणा के पास हस्तगीरी में युवा बिरादरी नामक संस्था ने युवाओं के लिए लीडरशिप केम्प का आयोजन किया था। केम्प में कई विशेषज्ञों के प्रवचन थे।

कार्यक्रम में एक डॉक्टर अपना प्रवचन देकर जैसे ही बाहर जाने लगे कि कई श्रोताओं ने उन्हें घेर लिया। श्रोता उनके प्रवचन से इतने प्रभावित हुए थे कि उनसे दूसरी कई बातें जानना चाहते थे। कार्यक्रम आगे चलाने में कोई अवरोध न हो और श्रोता बने रहे इसलिए आयोजकों ने बिनती करके उस डॉक्टर को फिर से प्रवचन-कक्ष में अपने स्थान पर बिठा दिया।

कौन थे वो डॉक्टर? उन्होंने ऐसी क्या बातें कही थी कि लोग उनसे इतने प्रभावित हुए थे?

वो थे डॉक्टर जितेन्द्र हरिदास अढिया। उन्होंने पहली बार स्टेज से तबीबी क्षेत्र की बातों के बदले 'मन की शक्तियों' के बारे में बातें की थी। मनुष्य अपने मन की शक्तियों के उपयोग से क्या-क्या कर सकता है, इसका निरूपण किया था।

अर्धजागृत (अचेतन) मन की शक्तियों के बारे में उनका जो अध्ययन और अनुभव था उसके आधार पर उन्होंने एक प्रवचन तैयार किया था। पता नहीं था कि लोगों को वो पसंद आयेगा भी या नहीं? लेकिन लोगों ने उस प्रवचन की अच्छी प्रशंसा की। इसके बाद डॉ. जितेन्द्र अढिया ने कई संस्थाओं में ये प्रवचन देने की शुरुआत कर दी। '**आपके मन की शक्तियाँ**' नाम से शुरू किया गया ये प्रवचन छोटी-सी किताब बनी, बाद में उसमें कई सुधार और बदलाव हुए, जो '**प्रेरणा का झरना**' नामक सफल किताब बना। आगे चलकर यही पुस्तक तीन से पाँच घंटे का 'प्रेरणा का झरना' सेमिनार भी बना कई छोटे बड़े शहरों के लोगों ने उसकी अच्छी सराहना भी की।

बाद में प्रेरणा के इस झरने में नहाने के लिए भीड़ लगाकर आनेवाले लोगों का मैं साक्षी रहा हूँ। राजकोट के हेमु गढवी हॉल में हाउसफुल होने के बाद भी अंदर प्रवेश करना चाहते चारसौ-पाँचसौ लोग, भावनगर के यशवंतराय नाट्यगृह में '**प्रेरणा का झरना**' सेमिनार का टिकट लेने के लिए सुबह के सात बजे से लाइन लगाकर खड़े हुए लोग, सुरत के सरदार स्मृति हॉल में पैर रखने की भी जगह न हो फिर भी अंदर घूसने के लिए धमाल करते लोग, सुरत के एक प्राइवेट स्टेडियम में १५,००० से ज्यादा लोग समा जाये इतनी भीड़, अहमदाबाद के टागोर हॉल में, हॉल की क्षमता से भी कई गुना ज्यादा लोग, मुंबई के सन्मुखानंद ऑडिटोरियम में विराट मेदनी..

ऐसे कई द्रश्य केवल गुजरात में ही नहीं, किन्तु दिल्ली, हैदराबाद, रायपुर, कोलकाता जैसे शहरों में भी देखने को मिलें। बाद में तो ये कार्यक्रम देश की सीमाएँ लांघता हुआ अमेरिका, युरोप, आफ्रिका और मध्यपूर्व के द्विपों तक पहुँच गया। इस कार्यक्रम में ऐसा क्या था और लोग क्या पाना चाहते थे कि इतनी बड़ी संख्या में इस सेमिनार में आ रहे थे? लोग अपने जीवन में सकारात्मक परिवर्तन चाहते थे, जिसकी शुरुआत यहाँ से होती थी।

डॉ. जितेन्द्र अढिया की सफलता के इस सफर में, मैं उनका साथी रहा हूँ इसलिए अच्छी तरह से जानता हूँ कि उन्हें ये सफलता आकस्मिक या रातोंरात हाथ नहीं लगी। उन्होंने इसके लिए काफी मेहनत की है। वो हमेशा कुछ न कुछ सिखते रहे हैं और जो कुछ सीखा है उसका उपयोग भी करते रहे हैं। अपने व्यक्तित्व का विकास करने के लिए वो हमेशा प्रयत्नशील रहे हैं और उन्हें उसमें सफलता भी मिली है।

मेरे द्रष्टिकोण से उनकी इस सफलता का सबसे बड़ा राज है, लोगों के मन जीतने की उनकी कला। लोगों को अपना बना लेने की उनमें अद्भुत कला है, जिसके कई लोग साक्षी रहे हैं। इसीलिए यह किताब लिखने के लिए उनका व्यक्तित्व बिलकुल योग्य है।

इस किताब में उन्होंने, लोगों के मन जीतने की कला के कुछ ऐसे नियमों की बात की है जो स्कूल या कॉलेज में कहीं नहीं सिखाये जाते। इसीलिए इस किताब की उपयोगिता सिद्ध हो जाती है।

कोई भी इन्सान, अपने क्षेत्र में कितना विशेषज्ञ है, इससे कई ज्यादा महत्वपूर्ण बात यह है कि, उसने अपने व्यक्तित्व को कैसा आकार दिया है? लोगों के साथ काम करने में वो कुशल है? वो लोगों का सहयोग पा सकता है? क्या वो लोगों का मन जीत सकता है?

अगर आप भी अपने जीवन को एक नया आकार देना चाहते हैं, जिंदगी को अधिक खुशहाल और समृद्ध बनाना चाहते हैं, तो डॉ. जितेन्द्र अढिया की ये किताब आपको ज्यादा उपयोगी साबित होगी

क्योंकि..

भीतर की दुनिया में परिवर्तन आने के बाद ही,

बाहर की दुनिया में परिवर्तन की शुरुआत होती है।

- राजीव भालाणी

## यह किताब क्यों?

आपको कभी आश्चर्य नहीं होता कि कुछ लोग जहाँ भी जाते हैं वहाँ लोग उनका आदर-सन्मान क्यों करते हैं? महान इन्सान न होने के बाद भी लोग उन्हें सन्मान क्यों देते हैं? वो जहाँ भी जाये उनका काम आसान क्यों हो जाता है?

एक इन्सान की संताने उसकी बात तक सुनने को तैयार नहीं होतीं, वहीं दूसरे इन्सान की संताने हर बात में अपने पिता से सलाह क्यों लेती है?

एक औरत का अपने ससुराल में उठते-बैठते अपमान होता रहता है, वहीं दूसरी औरत के ससुराल वाले हर बात में उसकी राय क्यों लेते हैं?

क्यों एक सेल्समेन माल बेचने की लाख कोशिश के बावजूद भी कुछ नहीं बेच पाता, वहीं दूसरा सेल्समेन किसीको भी अपना माल बेच सकता है?

एक इन्सान को छोटी-छोटी बातों में भी अपने जीवनसाथी का सहयोग नहीं मिल पाता, वहीं दूसरा इन्सान हर काम में अपने जीवनसाथी का सहयोग कैसे पा लेता है?

एक राजनेता अपनी पार्टी में ज्यादातर कार्यकरों को खटकता है, तो कोई दूसरा राजनेता पार्टी के कार्यकरों को साथ रखकर अपना मनचाहा काम कैसे निकलवा लेता है?

एक डॉक्टर के पास लोग केवल मजबूरी में ही जाना पसंद करते हैं वहीं दूसरे डॉक्टर के क्लिनिक में दर्दियों की हंमेशां भीड क्यों लगी रहती है?

क्या इसका मतलब ये हुआ कि जो लोग दूसरों का सहयोग पा सकते हैं वो अच्छे हैं और जो सहयोग नहीं पा सकते वो बुरे हैं?

अगर ऐसा नहीं है, तो वो लोग दूसरों के पास अपना काम कैसे निकलवा लेते हैं? उन्हें सबका सहयोग कैसे मिल जाता है?

इसका केवल एक ही उत्तर है और वो है -

### लोगों के मन जीतने की कला।

कुछ लोगों में ये कला उनकी प्रकृति में ही होती है, जिसे हम कौशल्य कहते हैं। जबकी कुछ लोगों ने 'लोगों के मन जीतने की कला' को अपने आप में विकसित किया होता है।

आप ऐसे कई लोगों को जानते होंगे जो मन के साफ है, नीतिवान है, परिश्रमी और सुंदर है, संस्कारी है, बुद्धिशाली है फिर भी हमेशा तकलीफ में ही होते हैं। वे लोगों का सहयोग क्यों नहीं पा सकते हैं? क्योंकि उनके पास सबकुछ है, लेकिन लोगों के मन जीतने की कला नहीं है।

## यह कला सीखना अनिवार्य है

हम जंगल में रहनेवाले कोई अकेले प्राणी नहीं है। मनुष्य होने के नाते हम सब सामाजिक प्राणी है। हमारे सुख-दुःख, सफलता-निष्फलता सब कुछ समाज के साथ जुड़ा हुआ है। हम जानते ही है कि परिवार और समाज सब एकदूसरे के सहयोग से ही चलते हैं और विकसित होते हैं।

अगर हम सभी क्षेत्रों में विकास करना चाहते हैं, तो लोगों का सहयोग पाना जरूरी है। लोगों का सहयोग पाने के लिए लोगों के मन जीतने की कला सीखना अनिवार्य है।

हमें पाँच महत्त्वपूर्ण क्षेत्रों में विकास करना है :

- (१) शारीरिक
- (२) मानसिक
- (३) सामाजिक
- (४) आध्यात्मिक
- (५) आर्थिक

हमें इन पाँचों क्षेत्रों में विकास के लिए, लोगों का सहयोग क्यों चाहिए, यह देखते हैं।

### (१) शारीरिक क्षेत्र :

शारीरिक क्षेत्र का अर्थ है हमारा स्वास्थ्य, आरोग्य। हमारे स्वास्थ्य का बड़ा आधार हमारी भावनाएँ है। डर, गुस्सा, निराशा, घृणा, नफरत, जैसी नकारात्मक भावनाएँ हमारे स्वास्थ्य पर नकारात्मक असर डालती है। जिससे हमारे स्वस्थ शरीर में अस्वस्थताएँ पैदा होती हैं। बीमारियाँ और रोग लगते हैं। जहाँ भावनाओं की बात आती है वहाँ लोगों की हमारे साथ भूमिका क्या है यह बात बहुत महत्त्वपूर्ण है। अगर हमें लोगों का सहयोग प्राप्त न हो तो ये नकारात्मक भावनाएँ पैदा होने लगती हैं।

जीवनसाथी का सहयोग और प्यार न मिले, बच्चों या मातापिता के साथ मनमुटाव हो, कर्मचारियों से अपेक्षित काम न मिले, हमारे बॉस का सहयोग न मिले, दोस्त हमें नजरअंदाज करें, ग्राहकों की ओर से सकारात्मक प्रतिभाव न मिले तब मन खट्टा हो जाता है और गुस्सा, नफरत, घृणा, निराशा जैसी नकारात्मक भावनाएँ पैदा होने लगती हैं, जो शरीर को अस्वस्थ बनाती है।

अगर हम मन जीतने की कला जानते हैं, तो हमारे बहुत से काम आसान हो जाते हैं, जिससे मन में पैदा होनेवाली नकारात्मक भावनाएँ और सोच कम हो जाती हैं। नकारात्मक भावनाएँ और सोच कम होने से शरीर स्वस्थ और निरोगी रहता है। इसलिए लोगों के मन जीतने की कला सीखना अनिवार्य है।

## **(२) मानसिक क्षेत्र :**

मानसिक क्षेत्र का मतलब है मनोविकास का क्षेत्र। हम कुछ नया सिखते रहें, हमारी मनोवृत्ति अधिक से अधिक सकारात्मक बनें यही हमारा मानसिक विकास है। अगर लोगों के साथ हमारे संबंध ठीक न हो, उसमें तनाव और असंतोष बना रहता हो, तो मानसिक विकास कैसे हो सकता है? अगर मानसिक विकास नहीं है, तो फिर मानसिक शांति की तो बात ही कैसे कर सकते हैं? अगर लोगों के मन जीत सकें तो ही इसका विकास हो सकता है, उसे शांति और तृप्ति मिल सकती है। इसीलिए लोगों के मन जीतने की कला सीखना अनिवार्य है।

## **(३) सामाजिक क्षेत्र :**

अगर सामाजिक जीवन को सुंदर बनाना हो तो परिवार, परिजनों और दोस्तों का प्यार, उष्मा और आदर पाना पड़ता है। लेकिन यह सब, तब मिल सकता है जब हम उनका मन जीत पायें, इसीलिए लोगों के मन जीतने की कला सीखना अनिवार्य है।

## **(४) आध्यात्मिक क्षेत्र :**

आध्यात्मिक क्षेत्र आत्मपरिचय का क्षेत्र है। आत्मा की मूल स्थिति आनंद की है। लेकिन जो इन्सान लोगों के मन नहीं जीत सकता, उसकी आत्मा अपने मूल आनंद स्वरूप में कैसे रह सकती है? इसीलिए लोगों के मन जीतने की कला सीखना अनिवार्य है।

## **(५) आर्थिक क्षेत्र :**

हर तरह के व्यवसाय के विकास में ग्राहक और कर्मचारी की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण है। अगर आपको अपने स्टाफ, कर्मचारी, उपरी अधिकारी का सहयोग न मिले, आपके ग्राहकों की संख्या में बढ़ोतरी न हो तो व्यवसाय का विकास कैसे होगा? व्यवसाय में आप तभी अपना लक्ष्यांक प्राप्त कर सकते हैं, जब आप लोगों के मन जीत सके। अगर आपने लोगों के मन जीतने की कला सीख ली तो सफलता के आकाश में उड़ने के लिए आपको आकाश भी कम पड़ेगा। इसीलिए लोगों के मन जीतने की कला सीखना अनिवार्य है।

मुझे कई बार लोग पूछते हैं कि आपकी सफलता का राज क्या है? तब मैं कहता हूँ लोगों के मन जीतने की कला। यह कला मेरी प्रकृति में नहीं थी लेकिन मैंने उसे चालीस

साल पहले प्रयत्नपूर्वक हॉसिल किया है और तब से उसका हररोज उपयोग करता हूँ।

मेरे अर्धजागृत (अचेतन) मन ने जब जब मेरे विकास के लिए अवसर प्रदान किये हैं तब-तब मैंने मेरे जागृत (चेतन) मन का उपयोग करके लोगों के मन जीतने की कला का प्रयत्नपूर्वक उपयोग किया है। मैंने इस कला का पूरे दिल से उपयोग किया है और लाखों लोगों का मन जीता है। जिसके फलस्वरूप मैं आज सुखचैन और आराम से भरपूर ज़िंदगी जी रहा हूँ।

मेरे कार्यक्रम भारत के ज्यादातर राज्यों के बड़े-बड़े शहरों और कस्बों से लेकर गाँव तक आयोजित हो चुके हैं। दुनिया के पाँच द्विपों के मुख्य देशों में भी आयोजित हो चुके हैं। अखबार, टी.वी. और रेडियो जैसे हर प्रसार माध्यम ने मेरी बात को लोगों तक पहुँचाया है। धार्मिक-आध्यात्मिक संस्थाओं से लेकर बड़े-बड़े उद्योगगृहों में भी मेरे कार्यक्रमों का आयोजन हुआ है। स्वविकास के विज्ञान को लाखों लोगों तक पहुँचाने में मुझे अपेक्षित सफलता मिली है।

इस सफ़र में जब पीछे मुड़कर देखता हूँ, तो पता चलता है कि अगर चालीस साल पहले मैं लोगों के मन जीतने की कला न सीखा होता और उसका उपयोग न किया होता तो, शायद मैं आज भी वहाँ खड़ा होता, जहाँ चालीस साल पहले था। इतने सालों में, मैं एक बात अच्छी तरह समझ पाया हूँ कि अगर हम लोगों का मन जीत लें तो लोग हमें सहयोग देने के लिए हमेशा तैयार ही होते हैं।

मैं जब युवान था तब तक मुझे पता नहीं था कि लोगों के साथ कैसा व्यवहार करना चाहिए। हायर सेकन्डरी की पढ़ाई के बाद एम.बी.बी.एस. किया और बाद में एम.डी. भी किया तब तक मैं बहुत शर्मिला इन्सान था। क्योंकि लोकव्यवहार का विज्ञान किसी भी स्कूल या कॉलेज में नहीं सिखाया जाता था। आज भी यही हालात है। ज़िंदगी में काम लगनेवाली बातें स्कूल और कॉलेज में नहीं सिखायी जाती, ये कितने आश्चर्य की बात है!

लोकव्यवहार की मेरी कमजोरी के कारण ही मैंने उस अरसे में एक ऐसी शिक्षा की खोज शुरू की जो मेरा मनोबल और आत्मविश्वास बढ़ाये, मुझे प्रतिष्ठा दिलाये, जिसके कारण मैं अपने विचार अच्छी तरह से प्रस्तुत कर सकूँ, लोगों से अच्छी तरह काम ले सकूँ।

उस वक्त मैंने लोकव्यवहार सीखने में उपयोगी साबित हो देसी कई किताबें ढूँढकर पढ़ी, गुजराती में, उपयोगी हो ऐसी किताबें बहुत कम थी, इसलिए ज्यादातर अंग्रेजी किताबें ही पढ़ीं। उन किताबों से बहुत कुछ सीख पाया, उसका उपयोग भी किया और उसके अच्छे परिणाम भी मिले। लोगों का सहयोग पाना मेरे लिए बाएँ हाथ का खेल हो गया था।

मेरे व्यवसाय के क्षेत्र - मुंबई की कस्तुरबा हॉस्पिटल, साउदी अरेबिया, अहमदाबाद की वी. एस. हॉस्पिटल और अहमदाबाद म्युनिसिपल कॉर्पोरेशन के हेल्थ विभाग में मुझे जितनी सफलता मेरी डॉक्टरी शिक्षा के कारण नहीं मिली, उससे कहीं अधिक सफलता लोकव्यवहार की शिक्षा के कारण मिली। फिर शुरू हुआ मेरा नया व्यवसाय, मेरा नया करियर। माइन्ड पावर ट्रेनर का व्यवसाय। लोकव्यवहार की कला के कारण मुझे इस

व्यवसाय में जल्द ही सफलता मिली। देश-विदेश में लाखों लोगों का प्यार और सन्मान मिला।

मैं पिछले कई सालों से सोच रहा था कि मेरी कामयाबी के पीछे जिसका सबसे बड़ा हाथ है ऐसी इस कला को गुजराती में, किताब के रूप में प्रस्तुत करूँ, क्योंकि इस विषय पर सरल, सहज, सादगीपूर्ण और प्रभावी शैली से कोई किताब गुजराती में उपलब्ध हो ऐसा मुझे ज्ञात नहीं है। गुजराती पाठकों में इस किताब की लोकप्रियता को देखकर और हिन्दी भाषी पाठकों की ओर से हो रही माँग को ध्यान में रखकर, इस किताब का हिन्दी अनुवाद प्रकाशित कर रहा हूँ।

इस किताब में दर्शाए गए नियम, आपको लोगों के मन जीतने में काफी उपयोगी साबित होंगे, क्योंकि यह सारे नियम अनेक लोगों की, सालों की कसौटी से पार हो चुके हैं।

लोग हमारे साथ अपने मन के इशारों के आधार पर बर्ताव या व्यवहार करते हैं। इसीलिए जहाँ पर भी लोगों के साथ काम करने की बात हो या उनका सहयोग पाना हो वहाँ उनका मन जीतना जरूरी हो जाता है। विश्व को जीतने के लिए यहाँ-वहाँ टटोलने की जरूरत नहीं है। विश्व लोगों से ही बना है, इसलिए अगर लोगों के मन को जीत लिया जाय तो मानो पूरा विश्व जीत लिया।

आप भी विभिन्न क्षेत्रों के साथ जुड़े होंगे। पारिवारिक, सामाजिक, धार्मिक, व्यावसायिक जैसे कई क्षेत्रों में आप, लोगों के साथ सीधे संपर्क में आते होंगे।

*क्या आप लोगों का सहयोग पाना चाहते हैं?*

*क्या आप चाहते हैं कि उनके साथ आसानी से काम निपट जाये?*

*क्या आप चाहते हैं कि जिद्दी और अड़ियल प्रकृति के लोग भी आपके साथ सरल व्यवहार करें?*

*क्या आप चाहते हैं कि गुस्सैल लोग शांति से आपके अनुकूल हो?*

*क्या आप चाहते हैं कि बिलकुल काम न करनेवाले लोग भी खुशी-खुशी आपका काम करें?*

*क्या आप चाहते हैं कि आपके ग्राहक आपके चाहक बन जाये?*

*अगर आपका जवाब हाँ है, तो ये किताब आपको बहुत ही उपयोगी साबित होगी।*

*हमारे स्कूल और युनिवर्सिटी में इस तरह की शिक्षा नहीं मिलती। इन्सान ग्रेज्युएट या पोस्टग्रेजुएट बन जाता है, लेकिन जो सीखना चाहिए वो ही नहीं सिख पाता।*

इस किताब में ऐसे तमाम रहस्यों का उल्लेख है जिसका मैंने निजी जीवनमें भरपूर उपयोग किया है। आप भी उपयोग करेंगे तो पाता चलेगा कि लोगों के मन जीतने की कला कितनी शक्तिशाली और प्रभावशाली है।

इस किताब से सीखी हुई प्रैक्टिकल बातों को आप अपने जीवन में आदत बनायेंगे तो उसके अच्छे परिणाम मिलेंगे। इस आदत को जीवनभर के लिए बनाये रखना।

उसके परिणाम अभूतपूर्व और अद्भुत होंगे

## इस किताब के अच्छे परिणाम प्राप्त करने के सात सुझाव

१. इस किताब को पढ़ने से पहले मनमें यह निश्चय करें कि इसमें दर्शाये गए नियमों का उपयोग करके मैं अपने आसपास के लोगों का मन जरूर जीत लूँगा।
२. पहली बार यह किताब एक ही बार में उपन्यास की तरह पढ़ लें। बाद में हर प्रकरण को ध्यान से अध्ययन के द्रष्टिकोण से पढ़ना।
३. हर प्रकरण को पढ़ते वक्त थोड़ा सा रुक-रुक कर मन से सवाल करें कि मैंने क्या पढ़ा? उसका मैं कैसे उपयोग कर सकता हूँ?
४. पढ़ते वक्त पेन अपने हाथ में रखना। आपको किताब में जो बातें महत्त्वपूर्ण लगें उसके नीचे अन्डरलाइन या कोई निशानी करें। ज्यादा महत्त्वपूर्ण लगनेवाले पेरैग्राफ के आसपास बॉक्स भी बना सकते हैं। कहीं पर सही ✓ का निशान तो कहीं पर आइ.एम.पी. तो कहीं पर ★ तो कहीं पर तीन सितारों ★★ ★ का निशान भी कर सकते हैं। जिससे आपका पुनरावर्तन आसान हो सकता है।
५. पढ़ने के बाद कुछ वक्त के पश्चात् कुछ चीजें भूल जाते हैं। इसलिए कभी-कभी किताब का पुनरावर्तन कर लेना आवश्यक है। इस पुनरावर्तन में निशानी वाली बातें ही पढ़ेंगे तो भी चलेगा।
६. मेरी खास सलाह है कि, संभव हो तो परिवार के सारे सदस्यों की उपस्थिति में इस किताब के हर प्रकरण को बारी बारी पढ़ें। परिवार के सदस्य आपस में यह भी तय कर सकते हैं कि इस किताब में दर्शाये गए सुझाव या नियमों का हम सब पालन करेंगे। अगर ऐसा नहीं हुआ तो पालन न करनेवाला सदस्य जुर्माना भरेगा। ऐसा करने से इस किताब में दर्शाए गए सिद्धांतों का आप सही इस्तमाल कर शके।
७. हर प्रकरण के बाद एक खाली पन्ना भी दिया गया है, जिसमें कौन-से सिद्धांत का उपयोग कब और कहाँ किया है इसका विवरण लिखना है साथ ही उसका क्या परिणाम मिला यह भी अवश्य लिखें।

तो अब राह किसकी देखनी है... शुरूआत कर दीजिए।

## नियम : १

### ऐसा न करनेवाले लोग अपने दुश्मनों की संख्या बढ़ाते हैं

सप्टेम्बर २००४ में नड़ियाद के टाउनहॉल में, मैं अपने सेमिनार में 'मन की अगाध शक्तियों' के बारे में प्रवचन दे रहा था।

हमें असंभव लगनेवाले कुछ कार्य अर्धजागृत (अचेतन) मन की शक्ति से कैसे संभव बनते हैं इस बात को मैं कुछ दृष्टान्तों के साथ समझा रहा था।

इतने में श्रोताओं में से एक महाशय खड़े होकर मेरी बात का विरोध करने लगे। मैंने उन्हें शांत करने की कोशिश की, लेकिन उनका विरोध बढ़ता गया। वो कहने लगे कि, "आप जैसा कह रहे हैं वैसा कुछ भी नहीं होता.. आप ऐसी बातों से लोगों को बेवकूफ बना रहे हैं.. उन्हें बहका रहे हैं.. लोगों में अंधश्रद्धा फैल रहे हैं।"

मैंने उनसे कहा, "देखिये महाशय आप कह रहे हैं कि मैं अंधश्रद्धा फैला रहा हूँ ..ठीक है, आप अपनी जगह सही हो सकते हैं, लेकिन इस ऑडिटोरियम में आपके अलावा ५०० लोग और भी बैठे हैं, वो शायद ऐसा न मानते हो। चलिए हम उन्हीं से पूछ लेते हैं।" ऐसा कहकर मैंने श्रोताओं से पूछा कि, "आपमें से कितने लोगों को लगता है कि मैं अंधश्रद्धा फैला रहा हूँ?"

जवाब में एक भी श्रोता ने अपना हाथ उपर नहीं उठाया। वो महाशय चारों ओर देखने लगे। उन्होंने देखा कि उनकी बात से कोई सहमत नहीं है।

मैंने उनसे कहा, "आपकी जिस बात से लोग सहमत नहीं है उस बात के लिए आप उन ५०० लोगों का कीमती वक्त बिगाड़ रहे हैं, जो मेरी बात से सहमत है। मुझे तो कोई समस्या नहीं है, लेकिन आप ज्यादा बहस करके उनका ज्यादा वक्त बिगाड़ेंगे तो वोही लोग आपको बाहर जाने के लिए मजबूर करेंगे, इसलिए शांति से बैठ जाइए।"

मेरी बात सुनकर वो महाशय बैठ गए और कार्यक्रम के आखिर तक शांति से बैठे रहे।

### इस घटना में सचमुच क्या हुआ?

उस महाशय ने गलत तरीके से मेरा विरोध किया। अगर चाहता तो मैं भी उनका जबरदस्त विरोध कर सकता था। उनसे भी ज्यादा गुस्सा कर सकता था। लेकिन मैंने ऐसा

कुछ नहीं किया, क्योंकि मैं उनका सहयोग चाहता था।

मान लीजिए कि मैंने उन्हें गलत साबित किया होता तो? बात करने का उनका तरीका बिलकुल गलत और असहनीय था, इस पर मैंने उन्हें गलत कहा होता तो? तो वो और ज्यादा विरोध करते हुए अपने आपको सही साबित करने के लिए आक्रामक रुख अपनाते। उनकी वजह से दूसरे श्रोताओं को विक्षेप होता। वो महाशय गलत थे पर फिर भी मैंने उन्हें गलत कहे बिना ही चूप कर दिया। वो शांत होकर बैठ गए।

समझदारी इसी में है कि कभी भी किसीको गलत साबित न करें या उन्हें गलत न कहें। जो सही और सच्चा है, उसे तो गलत कह ही नहीं सकते लेकिन गलत को भी गलत मत कहिये। गलत को गलत कहने से आज तक किसी समस्या का समाधान नहीं हुआ बल्कि समस्या ज्यादा बढ़ी है।

जब हम किसीको गलत कहते हैं तब, उसके सन्मान को ठेस पहुँचती है और वो हमारा ज्यादा से ज्यादा प्रतिकार करने के लिए तैयार हो जाता है। आपके साथ भी ऐसा हुआ ही होगा। याद करिए कि आप जब किसीको उसकी गैरजिम्मेदार हरकत के लिए या उसकी किसी गलत बात के लिए उसे गलत साबित करते हैं तब क्या होता है?

दोस्तों सच तो यह है कि हम जिस बात को सही मानते हैं उसे ही कुछ वक्त के बाद गलत और जिसे हम गलत मानते हैं उसे कुछ वक्त के बाद सही मानने लगते हैं। वक्त बीतने पर उस आदमी को भी सही-गलत का पता चलेगा ही। क्या हमने सबको सही या सच क्या है यह समझाने का ठेका ले रखा है?

ज्ञान का भंडार माने जानेवाले सॉक्रेटिस ने भी अपने शिष्यों से कहा था कि, “मैं बस इतना जानता हूँ कि मैं कुछ नहीं जानता।” क्या हम सॉक्रेटिस से भी ज्यादा ज्ञानी हैं? अगर नहीं है, तो हमें दूसरों को गलत कहना छोड़ देना चाहिए।

आप सबने ‘जब वी मेट’ फिल्म देखी होगी। उस फिल्म में शाहीद-कपुर जब वापस आकर अपनी कंपनी का चार्ज संभालता है, तब अपने स्टाफ के सामने बहुत अच्छा और असरदार प्रवचन देता है। उसकी कंपनी का दिवाला फूँकनेवाले वहाँ उपस्थित थे। फिर भी उसने किसीकी भी गलत साबित करने का प्रयास नहीं किया। इसका क्या असर होता है, यह देखने के लिए आपको वह फिल्म देखनी चाहिए।

दूसरी बात यह है कि गलत काम करनेवाले इन्सान के सामने अलग तरह से देखने पर, या हमारी बॉडी लैंग्वेज से ही एहसास हो जाता है कि वो गलत है। तो फिर शब्दों से यह बात बताकर उसे नाराज क्यों करें? उससे दुश्मनी क्यों करें? पते की बात यह है कि सामने वाले को बिलकुल नहीं लगना चाहिए कि हम उसे गलत साबित कर रहे हैं। समझदारी इसी बात में है कि, लोगों को पता भी न चले उस तरह से हम औरों से ज्यादा समझदार बनें।

कर्ल रोजर्स नाम के मनोविज्ञानी कहते हैं कि, “जब कोई इन्सान किसीके सामने अपनी बात, विचार, या कॉन्सेप्ट प्रस्तुत करता है तब, ज्यादातर लोग उस इन्सान और

उसकी बात को सही-गलत तय करने में लग जाते हैं। शायद ही कोई उसकी बातको या उसे समझने की कोशिश करता है। लोग सोचते ही नहीं कि सामने वाले की बात का अर्थ क्या है?"

किसी भी इन्सान को या उसकी बात को सच्ची या गलत साबित करना बहुत आसान काम है, लेकिन बिना किसी पूर्वग्रह के उसकी बात को या उसके व्यवहार को समझना बहुत कठिन और समझदारी का काम है।

हमारे जिवन के आखरी वक्त तक भगवान हमें नहीं बताता कि हम सही है या गलत? क्या हम भगवान से भी ज्यादा समझदार है कि, लोगों को उसी वक्त सही और गलत साबित करने निकल पडे हैं?

जब हम किसी इन्सान की बात या उसके विचार को गलत कहते है तब उसे ऐसा लगता है कि हम उसे गलत कह रहे हैं। वो उस बात को व्यक्तिगत रूप में ले लेता है। दुनिया का कोई भी इन्सान अपने आपको गलत नहीं मानता। वो अपने आपको सही और सच्चा साबित करने के लिए दलीलें करने लगता है, गुस्सा भी हो जाता है और झूठ भी बोलने लगता है। उसके विचार, उसकी सोच उसे मुबारक, लेकिन उसे गलत मत कहिए।

अपने आसपास के श्रेष्ठ गुणों वाले लोगों से लेकर महात्मा गाँधी तक देख लीजिए सभी ने इस सिद्धांत को अपने जिवन में अपनाया था और उसका अमल भी किया था। गाँधीजी के आसपास उनकी विचारधारा से बिलकुल विपरीत विचारधारा के लोग भी थे, लेकिन गाँधीजी ने कभी उन्हें गलत नहीं कहा। उल्टा गाँधीजी ने तो कहा है कि वक्त बीतने पर मेरी सोच भी बदलती रहती है, इसलिए मैंने जो सबसे आखिर में कहा हो, उसे ही सच्चा मानना।

बात बिलकुल सही है, वक्त बीतने पर हमारी समझदारी में बदलाव आता है और फिर हमारी सोच में भी बदलाव आता है। दूसरे लोगों के बारे में भी यही बात लागु होती है, तो फिर उन्हें हम गलत कैसे कह सकते हैं?

हमारी सोच और धारणाएँ अपने आप बदलती रहती है। लेकिन अगर कोई दूसरा इन्सान हमारी सोच को बदलने की कोशिश करता है, या हमें गलत कहता है, तो हमें कितना दुःख होता है? अगर हमें ऐसा एहसास होता है, तो क्या दूसरों को नहीं होता होगा? एक सत्य आज से जान लो कि, "इन्सान जिसमें यकीन करता है उसीको ही वह सच मानता है।"

क्या आपने कभी इस बात पर ध्यान दिया है कि हम चाहे कितने ही सफल क्यों न हो जाये, लेकिन जिंदगी में हमने ५० प्रतिशत से ज्यादा निर्णय गलत लिए होते हैं।

अगर आप इसी वक्त याद करोगे कि मैंने कौन से निर्णय गलत लिए हैं, तो उनकी संख्या देखकर आप खुद हैरान रह जायेंगे। अगर हमारे ही निर्णय सही साबित न होते हो, तब दूसरों को गलत कहने का क्या हक है हमे?

हाँ अगर आप सामनेवाले व्यक्ति से सहयोग नहीं चाहते हो तो बात कुछ और है।

हमारे ट्रेनर्स ट्रेनिंग प्रोग्राम में ट्रेनर बनने आनेवाले लोगों को हम सूचित करते हैं कि हम मन का जो विज्ञान यहाँ सिखाते हैं, उससे सभी लोग सहमत हो यह जरूरी नहीं है। हमारा काम केवल अपने सिद्धांतों का पालन करना होना चाहिए दूसरों को गलत साबित करना नहीं।

हर इन्सान को अपनी मान्यताएँ रखने का पूरा अधिकार है हम उसे गलत नहीं कह सकते। फिर चाहे वो हमारा दोस्त हो, परिजन हो या कोई ग्राहक।

अगर आप किसीको भी गलत न कहने का निर्णय करेंगे तो आप खुद समझ जायेंगे कि, उसे गलत न कह कर भी, उससे कैसे सहयोग पा सकते हैं।

किसीको गलत न ठहराने का मतलब यह नहीं कि, वो अगर कुछ गलत कहे तो भी उसे सही मान लें। तो एक स्वाभाविक प्रश्न यह होता है कि अगर सामनेवाले इन्सान की बोलचाल या व्यवहार गलत हो तब हमें क्या करना चाहिए?

मन में उठनेवाले इस प्रश्न का उत्तर हर परिस्थिति में भिन्न हो सकता है। परिस्थिति के अनुसार भिन्न-भिन्न कदम उठाने चाहिए। किसीको गलत न ठहराएँ, इस नियम के कारण, किसीको गलत ठहराने की आदत छूट जाती है।

जब तक ये आदत रहेगी तब तक हमारी सारी उर्जा किसीको गलत ठहराने में ही व्यय हो जायेगी। लेकिन जैसे ही ये आदत छूटती है कि तुरंत ही हमारा दिमाग उस वक्त, उस परिस्थिति से मार्ग निकालने के प्रयास में लग जाता है। उस वक्त वही बुद्धि हमें मार्ग दिखाती है। क्योंकि अब बुद्धि किसीको गलत साबित करने की आदत से मुक्त हो गई है। अब वह जो रास्ता दिखाएगी वो ज्यादा सर्जनात्मक और प्रभावी होगा। उसमें संघर्ष या टकराव नहीं होगा।

आप जब इस सिद्धांत का व्यवहार में उपयोग करेंगे तब पता चलेगा कि वो कितना प्रभावी और असरदार है।

मैंने अपने जीवन में कई बार इस सिद्धांत का उपयोग किया है और उसके कारण ही, मैंने सोचा भी न हो वैसे परिणाम मुझे मिले है।

अपनी बात को सही ठहराने की जिद में हम सामनेवाले को गलत ठहराते रहते हैं, जिससे हम उसका सहयोग भी गँवा देते हैं। किसी बात को साबित करना कोई बड़ी बात नहीं है, लेकिन हकीकत को ढूँढना होता है। विज्ञानी भी तो यही करते हैं।

चालीस साल पहले तक मैं छोटे बड़े अन्यायों के सामने जबरदस्त आक्रामक व्यवहार अपनाता था, लड़ने के लिए तैयार हो जाता था। कोई जरा-सी भी गलत बात करे तो उसे गलत साबित करके ही दम लेता था। इस तरह मैं सालों तक अपने आपको सही साबित करता रहा। लेकिन मुझे लोगों का सहयोग कभी नहीं मिल पाया।

गलत को गलत न कहने से भविष्य में उसकी समझदारी में बदलाव आने का दरवाजा खुला रहता है। अगर उसे गलत कहते हैं तो वो दरवाजा हम बंद कर लेते हैं।

**इसीलिए किसीको गलत साबित करने की कोशिश न करें।**

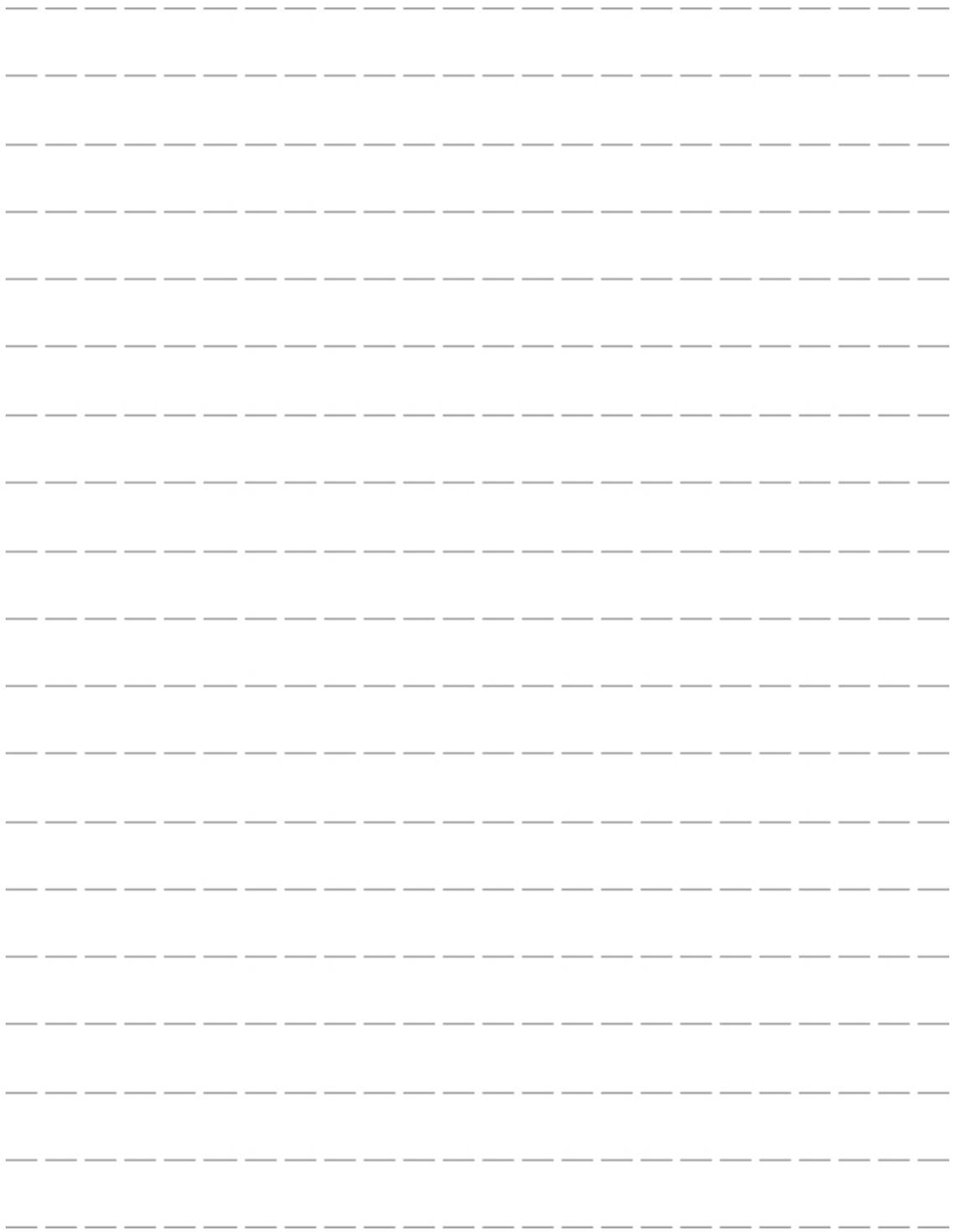
**आईये हम इस नियम का उपयोग करें**

- शांति से बैठकर, याद कीजिए कि आपने अतीत में किसे, किस वक्त, कब और किस बात के लिए गलत साबित करने का प्रयास किया था और उसका नतिजा क्या हुआ था? बाद में उस इन्सान का आपके प्रति क्या व्यवहार रहा था?
- आज से ही नया तरीका अपनायें :  
अपने बारे में, अपने विचारों के बारे में, अपनी धार्मिक और सामाजिक मान्यता के बारे में, अपनी कुशलता या समझदारी के बारे में, अपनी कार्यपद्धति के बारे में, जब भी कोई इन्सान बिल्कुल विरोधी बात कहें या किसीका व्यवहार आपको पसंद न हो तब, वो गलत होने के बावजूद भी उस इन्सान को गलत साबित न करके, उससे काम लेने कि या सहयोग पाने की कोशिश कीजिए और परिणामों को ध्यान में रख ले।

**बंध घड़ी भी**

**दिन में दो बार सही वक्त दिखाती है।**

**इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया और उसका क्या परिणाम मिला?**



## नियम : २

### मुश्किल लोगों से इस तरह काम लीजिए

जयदेव गुप्ता एक प्रतिष्ठित शैक्षणिक संस्था के मैनेजिंग ट्रस्टी है। कुछ साल पहले उनके इन्स्टिट्यूट की प्रतिष्ठा कम होने लगी थी। जिसका कारण था उनकी स्कूल में गिरता जा रहा शिक्षा का स्तर। पेरेन्ट्स और मैनेजमेन्ट को ज्यादातर शिकायतें शिक्षकों से थीं। जैसे कि शिक्षक स्कूल में वक्त पर नहीं आते, छात्रों पर गुस्सा होकर उन्हें कड़ी सजा करते हैं, बार-बार छूटियाँ लेते हैं, पेरेन्ट्स के साथ अच्छा व्यवहार नहीं करते और स्कूल के आचार्य को भी सहयोग नहीं देते।

अनुभवी मैनेजमेन्ट, बात की गंभीरता के समझ गया। मैनेजमेन्टने निष्कर्ष निकाला कि स्कूल के आचार्य शिक्षकों से अच्छा काम करवाने में और अनुशासन बनाये रखने में नाकाम रहे हैं। मैनेजमेन्टने उस आचार्य का तबादला अन्य स्कूल में कर दिया और दूसरे आचार्य को उनके स्थान पर लाया गया। नये आचार्य श्री पटेल साहब को सभी शिक्षक अच्छी तरह से जानते थे। पटेल साहब के लिए तो ये स्कूल और इसका सारा माहौल बिलकुल नया था। लेकिन उन्होंने यहाँ आने से पहले ही इस स्कूल के बारे में सारा जायजा ले लिया था। पटेल साहब पहले वाले स्कूल में अपने कड़क अनुशासन और व्यवहार के लिए जाने जाते थे। वो जहाँ भी जाते थे वहाँ सारी व्यवस्था बिलकुल ठीक हो जाती थी। पर इस स्कूल में क्या होगा?

पटेल साहब ने अपने पहले ही दिन, स्कूल के सभी शिक्षकों की मिटिंग बुलाकर एक अद्भुत काम किया। उन्होंने सारे शिक्षकों से उनकी समस्याओं के बारे में क्या हल निकाला जा सकता है, यह जानने के लिए ११ शिक्षकों की एक कमिटी का गठन किया। बस उनका यह एक कदम काफी था।

शिक्षकों को एहसास हुआ कि यह आचार्य साहब ही वह इन्सान है जिन्होंने हमारे बारे में सोचा। पटेल साहब ने क्या नया किया? उन्होंने शिक्षकों के साथ दोस्ती से शुरूआत की। वह एक-एक कर के सभी शिक्षकों से दोस्ती भी निभाते गए और कड़क हाथों से काम भी निकलवाते रहे। थोड़े ही दिनों में स्कूल के शिक्षा के स्तर में काफी सुधार आया। शिकायतों के स्थान पर स्कूल की काफ़ी प्रशंसा होने लगी और उसकी खोयी हुई प्रतिष्ठा सिर्फ वापस ही नहीं मिली, उसमें दोगुनी बढ़ती हुई।

यह सब कैसे हुआ? क्योंकि नये आचार्यने दोस्ती से शुरूआत की। और ये दोस्ती सिर्फ दिखाने की नहीं थी। उसमें गहराई और सच्चाई भी थी। पटेल साहब तो आज

रिटायर्ड हो चुके हैं पर उनके हाथों तैयार हुए शिक्षक दोस्ती से शुरूआत करने की उनकी परंपरा का आज भी पालन करते हैं।

अगर आचार्य ने गुस्से या विरोध से काम लिया होता तो? शायद शिक्षकों का विरोध और असहयोग और भी बढ़ जाता। फिर तो आचार्य का काम और भी मुश्किल हो जाता लोहे के चने चबाने जितना। लेकिन आचार्य ने सबसे पहले शिक्षकों के विरोध को जाना और उसे मिटाने के लिए चतुराई से काम लेकर दोस्ती का हाथ बढ़ाया।

क्या हम ऐसा नहीं कर सकते?

मैं तो इसी तरीके से काम करना सीख गया हूँ और मुझे ये दोस्ती वाले अंदाज में ही मजा आता है।

दोस्ती का ये सिद्धांत हर जगह काम आता है।

देश-विदेश में सेमिनार और ट्रेनिंग के कार्यक्रमों के लिए मैं घूमता रहता हूँ। इसलिए नये-नये लोगों के साथ काम करना पड़ता है। हर जगह सामनेवाला ही मेरे अनुकूल हो जाये यह संभव नहीं है। मैं हमेशा दोस्ती से ही शुरूआत करता हूँ फिर वह चाहे एरपोर्ट हो, रेल्वे स्टेशन हो या होटल हो, मेरे कार्यक्रम के आयोजक या फिर सरकारी अप्सर हो। हर जगह दोस्ती के सिद्धांत से मेरे सारे काम आसान हो जाते हैं।

कभी एरपोर्ट पर चेक-इन टाइम से थोड़ा लेइट हो जाऊँ, या कभी कार्यक्रम की तारीख बदलने के लिए आयोजकों का विरोध हो, या कभी होटल में सेवा संबंधित शिकायत हो, इन सारे कामों में मैंने दोस्ती से शुरूआत करके, हालात को अपने पक्ष में किया है।

इसीलिए कहता हूँ कि, एक काम हमेशा करें। जिससे काम निकलवाना हो उसे दोस्ती का एहसास करवाएं, उसे महसूस करवाइए कि आप उसके दोस्त है।

हमारी पारिवारिक समस्याओं में भी, रिश्तों के अभिमान से ज्यादा दोस्ती का व्यवहार अच्छे परिणाम देता है। आप जानते ही हैं कि दोस्त के अधिकारों फ़लक कितना बड़ा होता है।

- दोस्त सूझाव दे सकता है।
- दोस्त मदद कर सकता है-ले सकता है।
- दोस्त डाँट सकता है।
- दोस्त सच्ची बात हमारे मूँह पर कह सकता है जो शायद हमारे रिश्तेदार भी नहीं कह पाते।

• दोस्त थप्पड़ भी लगा सकता है।

इसीलिए

दोस्त बन जाइए थप्पड़ लगाने के लिए नहीं पर सबका सहयोग पाने के लिए।

दोस्ती से क्यों फर्क पड़ता है? क्योंकि आपकी शुरूआत दोस्ती से होगी तो सामनेवाला खुद को सुरक्षित महसूस करता है। वो शांति और चैन से आपके साथ अपनी समस्या के बारे में खुलकर बात कर सकता है। अपनी समस्या के बारे में आपसे बात कर लेने के बाद वो आपको सहयोग देने के लिए रजामंद हो जाता है, क्योंकि उसे लगता है कि आप उसके दोस्त हो, शुभेच्छक हो, दुश्मन नहीं।

हमारे देश में पंजाब और कश्मीर में सालों तक आतंकवाद पनपता रहा। अलग-अलग सरकारों ने आतंकवाद को खत्म करने के लिए अपने अपने तरीके से कदम उठाये। घरों में छूपकर बैठे आतंकवादियों को शहर में ढूँढने के लिए जब भी कॉम्बिंग ऑपरेशन किया गया, तब तब स्थानीय लोगों ने उसका कड़ा विरोध किया था और खून-खराबा भी काफी बढ़ गया था। लेकिन कॉम्बिंग ऑपरेशन से पहले तंत्र ने स्थानीय लोगों के साथ मैत्रीपूर्ण व्यवहार किया और दोस्ती से शुरूआत की थी। लोगोंने भी इस दोस्ती को निभाते हुए आतंकवादियों को पकड़ने में काफी मदद की थी। उनकी मदद से कई सारे आतंकवादी पकड़े गए थे। जब हम दोस्ती से शुरूआत करते हैं तो सामनेवाले इन्सान को एक तरह की सलामती का एहसास होता है।

‘लगे रहो मुन्नाभाई’ फिल्म में इस नियम का बहुत सुंदर और मार्मिक रूप से फिल्मांकन किया गया है। कोई एक नहीं लेकिन कई सारे प्रसंगों में मुन्नाभाई इस सिद्धांत का उपयोग करता है। विरोध के लिए भी उसने इस शस्त्र का अच्छा उपयोग किया है और उसे नाम भी कितना सुंदर दिया है, ‘गांधीगीरी’। फिल्म रिलीज़ होने के बाद कहीं पर भी कोई असहयोग या विरोध के रूप में मित्रतापूर्ण व्यवहार करता था तो उसे भी ‘गांधीगीरी’ कहा जाने लगा था। अगर आपने वो फिल्म न देखी हो तो एक बार जरूर देखिये।

मेरे पास कई माता-पिता ऐसी शिकायत लेकर आते हैं कि उनके जवान बेटे-बेटियों के संस्कार बिगड़ रहे हैं। भविष्य में क्या करना है इसका उन्हें पता ही नहीं है। परिवार में किसीके साथ कुछ बात ही नहीं करते, बस फेसबुक में ही लगे रहते हैं। पूरा दिन दोस्तों के साथ घूमते रहते हैं। और घर पर हो तो मोबाइल पर दोस्तों के साथ देर तक बातें करते रहते हैं। कितना ही कह लो, उन पर हमारी बात का कोई असर ही नहीं होता। क्या हम आपके पास सलाह मशवरा (काउन्सेलिंग) के लिए उन्हें लेकर आ सकते हैं?

मैं उन माता-पिता को कहता हूँ कि काउन्सेलिंग की जरूरत आपके बच्चों को नहीं लेकिन आपको है। आपके बच्चें आपकी बात इसलिए नहीं सुनते क्योंकि आप दोस्ती से बात नहीं करते। वो अपने दोस्तों के साथ ही इसलिए लगे रहते हैं क्योंकि आप उनके दोस्त नहीं बन पाए। अगर कभी दोस्त बने भी हैं तो सिर्फ अपना काम निकलवाने के लिए या उन्हें सलाह देने के लिए। उस दोस्ती में कोई गहराई नहीं होती। अगर आप सचमुच उनके दोस्त बनेंगे, तो वो खुद सामने से आपको सहयोग देंगे, आपको उनसे कुछ कहना नहीं पड़ेगा।

बच्चों की गलत आदतों के लिए उन पर गुस्सा करने से या पूरे दिन घर का माहौल तंग रखने से कुछ फर्क नहीं पड़ेगा। शेफाली इस बात को अच्छी तरह से समझ गई थी। वो अपने बेटे की हमेशां टी.वी. देखते रहने की आदत से परेशान हो गई थी। उसने अपने बेटे ध्रुव को कई बार टी.वी. देखने की आदत छोड़ने के लिए कहा, उसे धमकाया, उस पर गुस्सा किया, लेकिन नतीजा कुछ न हुआ। अब उसने अलग तरीके से बात शुरू की। उसने दोस्ती की राह अपनायी।

उसने ध्रुव के साथ ऐसी बातें करना शुरू किया जैसी बातें उसके दोस्त करते थे। उसने बातों का विषय बदल दिया। वो मम्मी के बदले दोस्त बनकर ध्रुव से बातें करती थी। उसने सलाह देना बंद कर दिया, गुस्से के बदले मजाक मस्ती शुरू कर दी। ध्रुव को किन-किन बातों में तकलीफ है ये जानने की कोशिश कि और एक दोस्त की तरह मदद कि। अपने और ध्रुव के बीच की उम्र की दूरी को मिटा दिया। चार पाँच महिने ध्रुव के साथ सिर्फ ऐसा व्यवहार किया। एक दिन ध्रुव ने शिकायत करते हुए कहा, “मम्मी पिछले कुछ दिनों से इतना ज्यादा होमवर्क रहता है कि पूरा ही नहीं कर पाता।” बेटे की बात सुनकर तुरंत ही शेफाली ने कहा, “बेटे होमवर्क तो बढ़ता ही जायेगा, अगर तू खुद थोडा-सा टाइम-मैनेजमेन्ट कर ले तो तेरा होमवर्क भी खतम हो जायेगा और वक्त भी बचेगा। तुम देख लो कि ऐसी कौनसी बात है जिसमें तुम्हारा सबसे ज्यादा वक्त चला जाता है?”

बस उसी वक्त ध्रुव को पता चल गया कि उसका ज्यादातर वक्त टी.वी. देखने में ही चला जाता है। टी.वी. देखने का अब कोई मतलब नहीं। धीरे-धीरे टी.वी. देखना काफी कम हो गया। अगर ध्रुव की मम्मी उसकी दोस्त न बनती तो ये संभव हो पाता?

मम्मी ने अगर अपना गुस्सा चालु रखा होता तो ध्रुव टी.वी. देखना कभी बंद करता? अगर मम्मी के गुस्से के कारण बंद भी कर लेता, तो मम्मी के प्रति उसका व्यवहार कैसा होता?

हमारे यहाँ एक कहावत बहुत प्रचलित है जो याद रखने जैसी भी है कि.. **झूठन के ढेर के बदले गुड़ का छोटा-सा ढेला मक्खियों को अपनी ओर ज्यादा खींचता है।** अगर हमारे अंदर मिठास होंगी तो लोग खुद ब खुद हमारी ओर खींचे चले आयेंगे। हम कई लोगों को अपना बना पायेंगे, उनका सहयोग प्राप्त कर सकेंगे। लोग तो सहयोग देने के लिए तैयार ही है, बस हमारी मिठास कम पड़ जाती है।

अगर आप कुछ करना चाहते हैं लेकिन आपके घरपरिवार के बुजुर्ग आपको संमति नहीं दे रहे हैं, आपको संमति की आवश्यकता है, तो सबसे पहले उनके साथ मित्रतापूर्ण व्यवहार करिए। संमति मिलने की संभावना कई गुनी बढ़ जायेगी। बिक्री बढ़ाने के लिए भी ये नियम उतना ही उपयोगी साबित होगा।

सेल्समेन कभी-कभी बहुत ज्यादा बोलकर ग्राहक को अपने प्रोडक्ट के लिए सहमत करने का प्रयास करता है। आखिर माल की बिक्री न होने पर वो थक कर शिकायत करने लगता है कि बाज़ार में मंदी है। अगर आप अपनी प्रोडक्ट या सेवा की बिक्री बढ़ाना

चाहते हैं तो आज से ही इस सिद्धांत का उपयोग करिए। अपने संभावित ग्राहक के साथ हमेशा मैत्रीपूर्ण व्यवहार की शुरुआत करिए और उस मित्रता को निभाईये। इस मित्रता की बायप्रोडक्ट से आपके व्यवसाय में बढ़ोतरी होगी। मैं ऐसे कई बीमा-एजेंटों को जानता हूँ जो कभी भी अपना बीमा बेचने की बात नहीं करते, लेकिन जो भी मिलता है उसके साथ मित्रतापूर्ण व्यवहार करते हैं। जिसकी वजह से उनका व्यवसाय अच्छी तरह चलता रहे।

दोस्तों, ये सिद्धांत सामान्य संजोगों में तो काम करता ही है, पर जब लोगों का विरोध हद से ज्यादा बढ़ गया हो तब भी ये सिद्धांत काम आता है। मित्रता के ब्रह्मास्त्र के सामने सारे हथियार नाकाम हो जाते हैं। बस इतना याद रखिये कि दोस्ती का नाटक नहीं करना है, सचमुच के दोस्त बनना है।

## **इसीलिए फिर से याद दिलाता हूँ कि काम की शुरुआत दोस्ती से करिए।**

### **आईये इस नियम का उपयोग करें**

- ऐसे लोगों के नाम की एक सूची बनाइये जिनके सामने अपनी बात रखने में आपको डर लगता है, या ऐसा लगता है कि वो आपकी बात का विरोध करेंगे, या आपकी बात का अस्वीकार करेंगे।
- अब इस हफ्ते उनके साथ बात की शुरुआत दोस्ती से करिए। ठीक से तैयार करके परिणामों को लिख लीजिए।
- किसी नये व्यक्ति को अपना ग्राहक बनाना तय करें। मित्रता से शुरुआत करें। वक्त का थोड़ा बलिदान दीजिए। कुछ समय के बाद उसे अपनी प्रोडक्ट या व्यवसाय के बारे में बताइये। परिणाम को लिख लीजिए।

**मित्रता का जल  
विरोध के दावानल को बुझा सकता है।**



## नियम : ३

### ऐसा करने से लोगों का सहयोग मिलेगा

इस बोक्स में से चार पाँच पेड़े कम क्यों हो गए? सोनलबहन को आश्चर्य हुआ। पति के सामने तीरछी नजर से देखते हुए उन्होंने, उनसे पूछा, “कहीं आपने तो नहीं खाए?” चोरी पकड़े जाने पर हँसते हुए राजेशभाईने कहा, “तुम्हें पता ही है, तो फिर पूछती क्यों हो?” सोनलबहन ने गुस्से से कहा, “अगर छोटे बच्चे बात न समझे तो ठीक है, लेकिन आप इतने बड़े होकर भी क्यों नहीं समझते? आपको एक ही बात कितनी बार कहनी पड़ती है? डॉक्टरने आपको मिठाई खाने से मना किया है, तो आप मिठाई खाना बंद क्यों नहीं करते? ऐसे चोरी छुपे मिठाई खाना क्या आपको शोभा देता है?”

सामने राजेशभाई भी गुस्सा हो गए और पति-पत्नी के बीच लंबी तू-तू-मैं मैं हो गई। राजेशभाई को डायबिटीस होने का निदान हुए छ महिने हो गए थे। उनका ब्लड शुगर काफी ऊँचा रहता था फिर भी वो मिठा खाने पर काबू नहीं रख पाते थे। सोनलबहन उनकी इन आदतों से तंग आ गई थी।

सोनलबहन ने अब नया तरीका ढूँढ निकाला। उनको पता था कि राजेशभाई को मिठाईयाँ और चटपटा खाने का बहुत शौक है।

एक दिन राजेशभाई को अच्छे मूड में देखकर उन्होंने कहा, “राजेश, मैं सोच रही थी कि आपको जो चीजें बहुत पसंद है वो मैं घर पर ही बना दूँ और शाम को बाझार में जानेवाली हूँ तो कुछ चीजें वहाँ से लेकर आऊँ। आप मुझे इतना बता दो कि कैन-सी चीजें खाने से आपकी सेहत के तकलीफ नहीं होगी।”

राजेशभाई तो खुश-खुश हो गए, वाह अपनी पसंद की चीजें ...!! लेकिन मजेदार बात यह हुई कि राजेशभाई ने वही चीजें बनाने के लिए कहा, जिनसे उनका शुगर न बढे। सोनलबहन का काम आसान हो गया। राजेशभाईने अपनी मरजी से ही मिठाई खाना छोड़ दिया।

ऐसा क्यों हुआ?

क्योंकि मिठाई नहीं खानी चाहिए यह बात अब तक दूसरे लोग कह रहे थे। अब उनको खुद अपने मन से लगा कि मिठाई नहीं खानी चाहिए। उनके मन में यह विचार क्यों आया? क्योंकि सोनलबहन ने अब उन्हें मिठाई खाने के बारे में टोकना बंद कर दिया था।

सोनलबहन ने जिस तरह से बात की, उसमें जादू था। उन्होंने अपनी और डॉक्टर की सोच को राजेशभाई पर थोपने के बदले उसी बात को ऐसे रखा कि, वो राजेशभाई को

अपनी खुद की ही सोच लगे।

आप खुद सोचिए कि आपको दूसरों की बात मानना अच्छा लगता है या अपनी बात? अगर हमें दूसरों की बात या उनके विचार पर अमल करना पसंद नहीं है, तो दूसरों को हमारी बातें या विचार कैसे पसंद हो सकते हैं?

एक सूत्र हमेशा याद रखिये कि, 'सोच या विचार भले ही आपके हो पर उसे ऐसे प्रस्तुत करना चाहिए कि सामने वाले को वो अपनी ही सोच लगे।'

बिजली के सामान का थोक व्यवसाय करनेवाले एक व्यापारी ने भी इसी सूत्र को अपनाया था। उसके ऑफिस में २० लोगों का स्टाफ था, बाज़ार में नाम भी अच्छा कमाया था, ऑर्डर अच्छे मिल रहे थे। इस सूत्र को अपनाने से पहले वो बहुत मुश्किल हालात में थे। पिछले डेढ़ साल से काम अच्छा नहीं चल रहा था, ग्राहकों की शिकायतें भी आ रही थी। जिसका कारण था मैनेजमेन्ट की अव्यवस्था और सिस्टम में गरबड़ी। व्यवसाय के मालिक श्रेयांशभाईने दूसरे दिन स्टाफ और मैनेजर्स की मिटिंग बुलाने के बारे में सोचा। उन्होंने सोच लिया था कि कुछ बदलाव किया जाए तो व्यवसाय बढ़ेगा और मैनेजमेन्ट का काम भी आसान हो जाएगा। अपने स्टाफ और मैनेजर्स को मिटिंग के दौरान वो जो मुद्दे बताना चाहते थे, उसे उन्होंने एक पेपर में लिख लिया। उनके मुद्दे कुछ ऐसे थे-

- (१) स्टाफ के हर व्यक्ति को तीन ज़िलों के ऑर्डर पर काम करने की सूचना दी गई है, लेकिन जरूरत पड़ने पर वो उन्हें सोंपे गए ज़िलों के बदले दूसरे ज़िलों के ऑर्डर पर भी काम करेंगे।
- (२) सेल्समेन की टीम ऑर्डर लेने के लिए निकले तब, उन्हें गोडाउन में पड़े स्टॉक की पूरी जानकारी दी जाए।
- (३) अरजन्ट ऑर्डर पर काम करनेवाले व्यक्ति को दो आसिस्टन्ट दिए जायेंगे।
- (४) सभी ग्राहकों के क्रेडिट नोट का सेटलमेन्ट केवल एक ही व्यक्ति करेगा।
- (५) सभी ग्राहकों को सेवा के लिए सामने से नियमित रूप से फोन करेंगे और उनके सहयोग के लिए थैंक्यू का इ-मेल करेंगे।

श्रेयांशभाईने ये सारे मुद्दे अपने पार्टनर को दिखाए। उनके पार्टनर लोगों का मन जीतने की कला जानते थे। उन्होंने श्रेयांशभाई को दूसरा सूझाव दिया, जिसके चलते श्रेयांशभाई दूसरे दिन शाम को अपने पूरे स्टाफ को एक हास्य कवि-संमेलन में ले गए। सबको बहुत मज़ा आया, सभी हंस-हंस के थक गए थे। पूरे कार्यक्रम के दौरान काम की कोई बात नहीं हुई।

दूसरे दिन श्रेयांशभाईने स्टाफ मिटिंग बुलाई। व्यवसाय की बुरी हालत और ग्राहकों की शिकायतें के बारे में स्टाफ को बताया। उन्होंने चिंतित स्वर में कहा, "दोस्तों, हम सब अभी इस हालात में हैं। इस हालात से बाहर कैसे निकलना है वो आप सबको तय करना है। मेरा दिमाग काम नहीं करता। लेकिन आप सब बताओ कि अब ऐसा क्या करें कि आपके

काम का बोझ भी न बढ़े और सारा काम ठीक से हो जाए, जिससे इस स्पर्धा के वक्त में हम टिक पाएँ।”

सभी लोग सोच में पड़ गए। बाद में एक-एक कर सब अपने विचार प्रस्तुत करने लगे।

एक ने कहा, “शेठ, ये जमाना स्पर्धा का है और मुझे लगता है कि हमें ग्राहकों को सेवा के लिए सामने से नियमित रूप से फोन करना चाहिए और साथ ही हर ग्राहक को थैंक्यू का मेइल भी भेजना चाहिए”। इस बात पर सभीने अपनी सहमति प्रकट की। विचार प्रस्तुत करने वाला व्यक्ति खुश हो गया।

दूसरे ने कहा, “हमारे सेल्समेन, उत्साह में आकर ऐसी चीजों के ऑर्डर ले आते हैं, जो दो महिने से हमारे गोड़ाउन में होती ही नहीं है। इसलिए मेरा मानना है कि सभी सेल्समेन को ऑर्डर के लिए जाने से पहले स्टॉक की पूरी जानकारी देनी चाहिए। जिससे उन्हें पता रहे कि माल स्टॉक में है या नहीं और ग्राहक भी निराश नहीं होगा, क्योंकि ग्राहकों की यही शिकायत होती है कि हम उन्हें माल नहीं पहुँचाते।” सब ने इस सुझाव का भी स्वीकार किया।

तीसरे ने कहा, “हमारे यहाँ अरजन्ट ऑर्डर पर केवल एक सतीशभाई ही काम करते हैं। उन्हें उनके काम के लिए एक-दो सहायक देने चाहिए।” श्रेयांशभाई सारे सुझाव सुनकर खुश हो रहे थे, क्योंकि उनका स्टाफ वही सुझाव दे रहा था, जो वो देना चाहते थे।

मिटिंग खत्म हो गई तब तक उनके स्टाफ ने वो सारे मुद्दे सुझाव के रूप में दिए जो श्रेयांशभाई ने पहले से लिखे हुए थे। सिर्फ इतना ही नहीं, स्टाफने कुछ नए सुझाव भी दिए। स्टाफ ने सामने से कहा कि -

- (१) हम लोग हँसी मजाक में ज्यादा वक्त गँवाते हैं, अगर उसे कम कर देंगे तो ऑर्डर का पेकिंग, कम समय में हो जाएगा।
- (२) हम लोग काम के वक्त भी मोबाइल पर बेकार की बातें करते रहते हैं, अगर उसे बंद कर देंगे, तो हमें भी फायदा होगा और कंपनी को भी।
- (३) हमें ग्राहकों के साथ बात करते वक्त नम्र बनने की जरूरत है।

श्रेयांशभाई की खुशी समा नहीं रही थी। पार्टनर की बताइ टेक्निक से उन्होंने स्टाफ के लोगों का दिल जीत लिया। अगर श्रेयांशभाई अपने बनाये मुद्दों के हिसाब से स्टाफ को सुझाव देते तो? स्टाफ की ओर से इतना अच्छा सहयोग और प्रतिभाव मिलता? तात्पर्य यह है कि किसीको सुझाव देने से अच्छा यह है कि सामनेवाला खुद सुझाव दे ऐसा कुछ कार्य करें। हमारी सोच और विचार, उसे खुद अपने लगे ऐसा कुछ करना चाहिए।

सुरत में कम्प्यूटराइड एम्ब्रोइडरी का युनिट चलानेवाले रमेशभाई इस संदर्भ में कहते हैं कि,

“व्यापारियों से ऑर्डर लेने के लिए हमें उन्हें सेम्पल दिखाने पड़ते हैं। हम पूरे बाज़ार में घूमकर नये नये डिज़ाइन का अध्ययन करते हैं और उसीमें से नया सुझाव सोचकर पूरी मेहनत और लगन से नई डिज़ाइन बनाते हैं। इस काम में अच्छा खासा खर्च भी हो जाता है। हम अपने बनाये डिज़ाइन का सेम्पल लेकर व्यापारी के पास जाते हैं, तो कई बार हमें अच्छा प्रतिभाव नहीं मिलता। एक-दो व्यापारी के ऑर्डर बड़े होते हैं, लेकिन साथ ही उसमें उनकी किच-किच बहुत होती है कि ये डिज़ाइन ऐसा है-वैसा है, ठीक नहीं, मजा नहीं आ रहा.. आदि..। उनकी ये बातें सुनकर हमें बहुत दुःख होता है कि हमने इतनी मेहनत से ये डिज़ाइन तैयार कि और इस इन्सान को जरा भी क़दर नहीं है।”

“लेकिन बाद में हमने नया तरीका अपनाया। हम अधूरे सेम्पल बनाकर व्यापारी के पास ले जाते। अधूरा सेम्पल उसे दिखाकर कहते कि, देखिए यह अधूरा सेम्पल है, अगर आपको इसमें कुछ बदलाव करना है या कुछ नया करना है, तो बताइए। फिर तो चमत्कार हुआ, उन्होंने केवल दो-तीन छोटे-से बदलाव करवाये और उस बदलाव के बाद हमें तुरंत ही बड़े बड़े ऑर्डर मिल गए। हमारी मेहनत कम और काम आसान हो गया। अब तो हमने व्यापारी को ये अधूरा सेम्पल दिखाने का तरीका ही अपना लिया है।”

रमेशभाईने यहाँ क्या किया? उन्होंने सामने वाले व्यापारी को हर सेम्पल अपनी सोच, विचार और सुझाव का लगे ऐसा महसूस करवाया। बस आपको यही तो करना है।

आपको जिस इन्सान से काम लेना है, उसके बारे में शांति से सोचिए। उसे, उसके द्रष्टिकोण और उसके विचार को समजने का प्रयास करके, अपनी बात उसके सामने रखिए।

जब आप अपनी बात उसकी सोच और विचार को समझकर उसके सामने रखते हैं, तो उसके आत्मसन्मान को बल मिलता है। अपने आत्मसन्मान की कदर होने के कारण वो सामने से आपके अनुकूल बनता है।

आज हार्डवर्क की नहीं स्मार्ट वर्क की जरूरत है ..

## **अपनी बात को ऐसे रखें की सामने वाले को वो अपनी बात लगे।**

**आइये इस नियम का उपयोग करें :**

- *ऐसे लोगों को याद कीजिए जिनके साथ आपको बहुत ही महत्वपूर्ण काम करने है जैसे कि संतान, पति-पत्नी, बाँस, कर्मचारी, पार्टनर।*

- आपको उनके साथ जो काम करना है उस पर उनके विचार क्या हो सकते हैं उसकी एक सूची बनाइए।
- उनके विचारों को ध्यान में रखकर आप अपनी बात उनके सामने ऐसे रखिये जिससे उसे लगे की, यह तो मेरा ही विचार है।
- इसके बाद काम कैसा होता है उसका निरीक्षण करें।
- परिणाम की नोंध ले और उसे हमेशा पढते रहें।

**इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?**



## नियम : ४

### हमें मूर्ख लोगों जैसा काम नहीं करना है

एक बार एक संस्था में मेरा सेमिनार था। सेमिनार खत्म होने के बाद उसका एक प्रेसनोट तैयार करके सभी अखबारों में भेजना था। प्रेसनोट तैयार करने की जिम्मेदारी उसी संस्था के एक कर्मचारीने ली थी। उन्होंने वो प्रेसनोट तैयार कर मुझे भिजवाया।

प्रेसनोट पढ़ने पर मुझे उसमें काफी गंभीर गलतियाँ नजर आई, जिससे अर्थ का अनर्थ हो सकता था। ऐसा प्रेसनोट अखबार में न पहुँचे यह बहुत जरूरी था, इसलिए मैंने उन्हें फोन करके बताया कि, “यूँ तो आपका प्रेसनोट ठीक है, लेकिन उसमें कुछ गलतियाँ हैं इसलिए उसे किसी अखबार में मत भेजना।”

कुछ देर के बाद मैंने उन्हें प्रेसनोट के लिए फोन किया, तो उन्होंने बताया कि, वो प्रेसनोट तो उन्होंने अखबारों में भेज दि।

थोड़ी देर के लिए तो मुझे गुस्सा आ गया। फिर भी मैंने उनसे शांति से कहा कि, “देखिए मैंने आपको वो प्रेसनोट अखबार में भेजने से मना किया था, फिर भी आपने उसे क्यों भेज दिया?”

अपने बचाव में उन्होंने कहा, “साहब जल्दी थी, इसलिए मैंने उस प्रेसनोट को अखबार में भेज दिया”

मुझे उसी वक्त उन्हें खरी खोटी सुनाने का मन हो रहा था। लेकिन मैंने उन्हें कुछ न कहते हुए बात को वहीं पर खत्म कर दिया। क्योंकि मैं जानता था कि जो हो गया है, उसे मेरी डाँटफटकार या आलोचना से बदला नहीं जा सकता। इससे तो उल्टा वो अपना बचाव करने के लिए हर तरह की सच्ची-झूठी बातें सुनाने लगेंगे। वैसे भी सच्ची हो या झूठी, आलोचना किसीको भी अच्छी नहीं लगती। ऐसा करने पर उनके मन में मेरे लिए विरोध पैदा होगा, इसलिए मैंने अखबार के कार्यालय से वो प्रेसनोट वापस मगवाने के चक्र गतिमान कर दिए।

उस वक्त उस महाशय के लिए मेरे मन में आलोचनाभरी कई बातें पैदा हो गई थी लेकिन मैंने उन्हें कुछ नहीं कहा। गुस्से में वो सारी बातें मेरी जबान तक आ गई थी, लेकिन मैंने बड़ी मुश्किल से उसे रोक लि थी। उसे रोकने का मुझे ही फयदा हुआ। आज भी मुझे उस भाईसाहब का अच्छा सहयोग मिल रहा है।

मेरे मन में उनके लिए आलोचना की जो भी बातें थी वो सारी अगर मैंने उनसे कही होती तो? तो तुरंत ही उनका असहकार शुरू हो गया होता। अगर मैं उनसे कहता कि

आपने कितनी बड़ी और गंभीर गलती कर दी है इसका आपको अंदाजा है? तो तुरंत ही उन्हें लगता कि, 'एक तो काम करो और उस पर डाँट सुनो'।

अगर उस वक्त मैं उन्हें खरीखोटी सुना देता तो थोड़ी देर के लिए तो मुझे शांति मिल जाती कि मैंने उसकी गलती उसे दिखा दी। लेकिन वो शांति कुछ वक्त के लिए ही होती।

मैंने कोई आलोचना भी नहीं की और ना ही उनकी गलती निकाली और मेरा काम हो गया।

यूँ तो किसीकी आलोचना करने की आदत छोड़ना इतना आसान काम नहीं है। अगर आप कर पाएँ तो आपको लोगों का अच्छा सहयोग मिलेगा।

हम किसीकी आलोचना क्यों करते हैं?

सबसे पहले आलोचना के द्रष्टांत देखते हैं। हम हर इन्सान की अलग-अलग तरह से आलोचना करते हैं जैसे कि -

- (१) तू पढ़ाई के वक्त भी मस्ती करता रहता है, शांति से बैठता नहीं।
- (२) आपकी तैयार की गई फाइल में कुछ न कुछ गरबड़ होती ही है
- (३) तू खानेपीने में ध्यान नहीं रखती।
- (४) तुम्हारी स्मोकिंग की आदत बहुत बुरी है।
- (५) तुम बहुत जोखिम भरा ड्राइविंग करते हो... आदि..

हम ये आलोचना क्यों करते हैं? क्योंकि हम उसका भला चाहते हैं। उस इन्सान में कुछ सुधार आये इसलिए करते हैं। लेकिन हमें यह पता नहीं होता कि हमारी लड़ाई सही होती है, लेकिन हथियार सही नहीं होता। हम भले ही उसे सुधारने के लिए उसकी आलोचना करते हो लेकिन इतना समझ लेना चाहिए कि दूसरे किसी भी इन्सान को हम सुधार नहीं सकते। उसे खुद सुधारने की इच्छा हो ऐसा माहौल खड़ा करने से शायद उसमें सुधार आ सकता है। लेकिन आलोचना करने से ऐसा माहौल नहीं बन सकता। ऐसा करने से तो उल्टा काम बिगड़ता है।

क्यों?

क्योंकि आलोचना से सामनेवाला इन्सान तुरंत ही अपने अंदर एक अवरोध पैदा करता है। हमारी बात को अपने अंदर प्रवेश करने से रोक लेता है और अपना बचाव करना शुरू कर देता है। इस बचाव में वो झूठ भी बोलता है।

सामनेवाले इन्सान की आलोचना करने से पहले एक बार, हर बात को उसके दृष्टिकोण से देखने की कोशिश करनी चाहिए। यह प्रयास तटस्थ और प्रामाणिकता से करें। बाद में ५० प्रतिशत प्रसंगों में आलोचना करने की जरूरत ही नहीं रहेगी।

मेरा बेटा निमिष हाइस्कूल में पढ़ता था तब पूरे दिन कुछ न कुछ खाता ही रहता था, जिससे उसका वजन काफ़ी बढ़ गया था। उसके शरीर पर चरबी बढ़ती जा रही थी।

उसकी खाना खाने की आदत को लेकर मैं उसे टोका करता था, लेकिन उसमें जरा सा भी बदलाव नहीं आया। उल्टा ये हुआ कि मेरे टोकने से उसके मन में मेरे प्रति विरोध पैदा होने लगा। उसका शरीर भारी होता जा रहा था। मैंने उसे टोकना बंद कर दिया।

कुछ समय के बाद वो अपनी आगे की पढ़ाई के लिए अमेरिका गया। अमेरिका में उसे अपने इस भारी शरीर को ठीक करना जरूरी लगा। उसने अपनी खाने की आदत बदल दी, खाना कम कर दिया। वजन कम करने की वैज्ञानिक पद्धतियाँ अपनाकर उसने अपने शरीर को स्लीम और कसा हुआ बनाया। जो कमर ४४" की थी वो ३४" की हो गई। अपनी कमर को कम करने के इस सफ़र को लेकर, उसने 'माय टेन इंच जर्नी', किताब भी लिखी।

कहने का तात्पर्य यह है कि हर इन्सान को सही वक्त पर सही-गलत का पता चलता ही है। लेकिन हम उसे बार-बार टोकेंगे या उसकी गलतियाँ निकालेंगे तो उसकी गलतियाँ सुधरने के बदले बढ़ती ही जायेंगी। वो इन्सान विरोध करने के लिए भी जानबुझकर गलतियाँ करता रहेगा। किसीकी आलोचना करना मूर्खों का काम है।

सन २०१० में दिल्ली के तिहाड़ जेल में मेरा माइन्ड पावर का वर्कशोप था। तिहाड़ जेल में भी कई अन्य विभाग हैं। कार्यक्रम के बाद कई कैदियों के साथ मुझे व्यक्तिगत रूप से बातें करने का मौका मिला। लूटफाट, खून और आतंकवाद जैसे कई गंभीर गुनाह करनेवाले खुँखार कैदियों के विभाग में, मैं था। मैं उन सभी कैदियों से पूछ रहा था कि उन्हें किस गुनाह की सजा हुई थी? ऐसा कौन-सा गुनाह किया था?

कैदियों के जवाब चौंका देने वाले थे। ज्यादातर कैदी यही कह रहे थे कि, "साहब हमने कोई गुनाह नहीं किया, हमें फँसाया गया है।" सोचिए कि जिन गुनहगारों पर कोर्ट में केस चला हो और कोर्ट ने जिन्हें सबूत के आधार पर गुनहगार ठहराकर उमर कैद की सजा की हो वो लोग भी अपने आपको निर्दोष मानते हैं। अगर यह कैदी खुद को निर्दोष मानते हैं तो हमारे आसपास रहनेवाले, हमारे परिजन, दोस्त अपनी छोटी-छोटी गलतियों पर खुद को निर्दोष माने उसमें क्या आश्चर्य? साफ है कि साधारण सी गलतियाँ करनेवाले लोगों को टोकने का कोई फायदा नहीं।

मैंने ऐसे कई बच्चों को देखा है कि जिनकी पढ़ाई के अलावा दूसरी प्रवृत्तियों को मातापिता बार-बार टोका करते हैं। अपने मातापिता के इस तरह टोकने का सारा गुस्सा वो अपनी पढ़ाई पर निकालते हैं। ऐसे बच्चों पढ़ाई पर ध्यान देना बिलकुल छोड़ देते हैं। सिर्फ मातापिता का विरोध करने के लिए वो अपना पूरा भविष्य बरबाद कर देते हैं। इसमें गलती किसकी है? ज्यादातर मातापिता अपने बच्चों को सुधारने की कोशिश में क्या करते हैं, इसका उनको पता ही नहीं। अगर हम चाहते हैं कि हमारे बच्चों का भविष्य उज्ज्वल हो तो हमें उनको टोकना बिलकुल बंद करना पड़ेगा।

लघुताग्रंथि से पीड़ित बच्चे जब मेरे पास सलाह मशवरे (काउन्सेलिंग) के लिए आते हैं तो उसमें से ज्यादातर बच्चे यही कहते हैं कि, "मैंने अपने मम्मीपापा से डाँटफटकार के अलावा कुछ नहीं सुना।" तीनचार बच्चों ने तो रोते-रोते मुझे यह भी कहा

है कि, “मेरे मातापिता अक्सर मुझे कहते हैं कि तुझे पैदा करके हमने गलती की है और ये बात आज तक मेरे मन से नहीं निकलती।”

अपने बच्चों को बात-बात पर टोकनेवाले मातापिता को सावधान हो जाने की जरूरत है। बारबार डॉटफटकार का भोग बने बच्चे भविष्य में अपने मातापिता के सामने विरोध का मोर्चा लगाते हैं। वृद्धाश्रम की संस्था ऐसे ही बढ रही हो। अगर आप अपने बच्चों का उज्ज्वल भविष्य चाहते हैं, तो मेरी किताब ‘एकरार’ जरूर पढ़िये।

एक बात खास याद रखिये कि अगर आप किसीको टोकते हैं तो आपके लिए उस इन्सान के दिल के दरवाजे बंद हो जाते हैं। फिर चाहे आपका वो टोकना सच्चा हो या उसकी भलाई के लिए ही क्यों न हो। (ज्यादातर आलोचनाएँ सच्ची ही होती हैं) सामनेवाला इन्सान तो हमारे टोकने को अपने आत्मसन्मान पर प्रहार समझता है और हमसे एक अंतर बना लेता है।

जर्मन लश्कर में तो ऐसा कानून है कि अगर कोई सैनिक गलती करता है, तो उसका उपरी अधिकारी उसकी गलती पर चौबीस घंटे के बाद ही रिपोर्ट तैयार कर सकता है (एक निंद ले लेने के बाद) ताकि रिपोर्ट में कुछ ज्यादा आलोचना न हो जाए।

हमें हमारी ऊर्जा का उपयोग, आलोचना करने में नहीं, पर उस इन्सान ने ऐसी गलती क्यों की, उसे समझने में करना चाहिए। हमारे आसपास के और छोटीमोटी गलतियाँ करनेवाले लोगों का व्यवहार उनके मन से प्रभावित होता है, जिसका उसे खयाल भी नहीं होता। दूसरे लोगों का न्याय करने का या काज़ी बनने का हमें क्या अधिकार है?

इन्सान केवल हाड-माँस का ढाँचा नहीं है। हर इन्सान में एक कोमल हृदय भी होता है। भावनाओं और जज़बानों से भरा हृदय। एक संत में भी और एक खूनी में भी...

## इसीलिए किसीकी भी आलोचना करने से दूर रहें।

### आईये इस नियम का उपयोग करें :

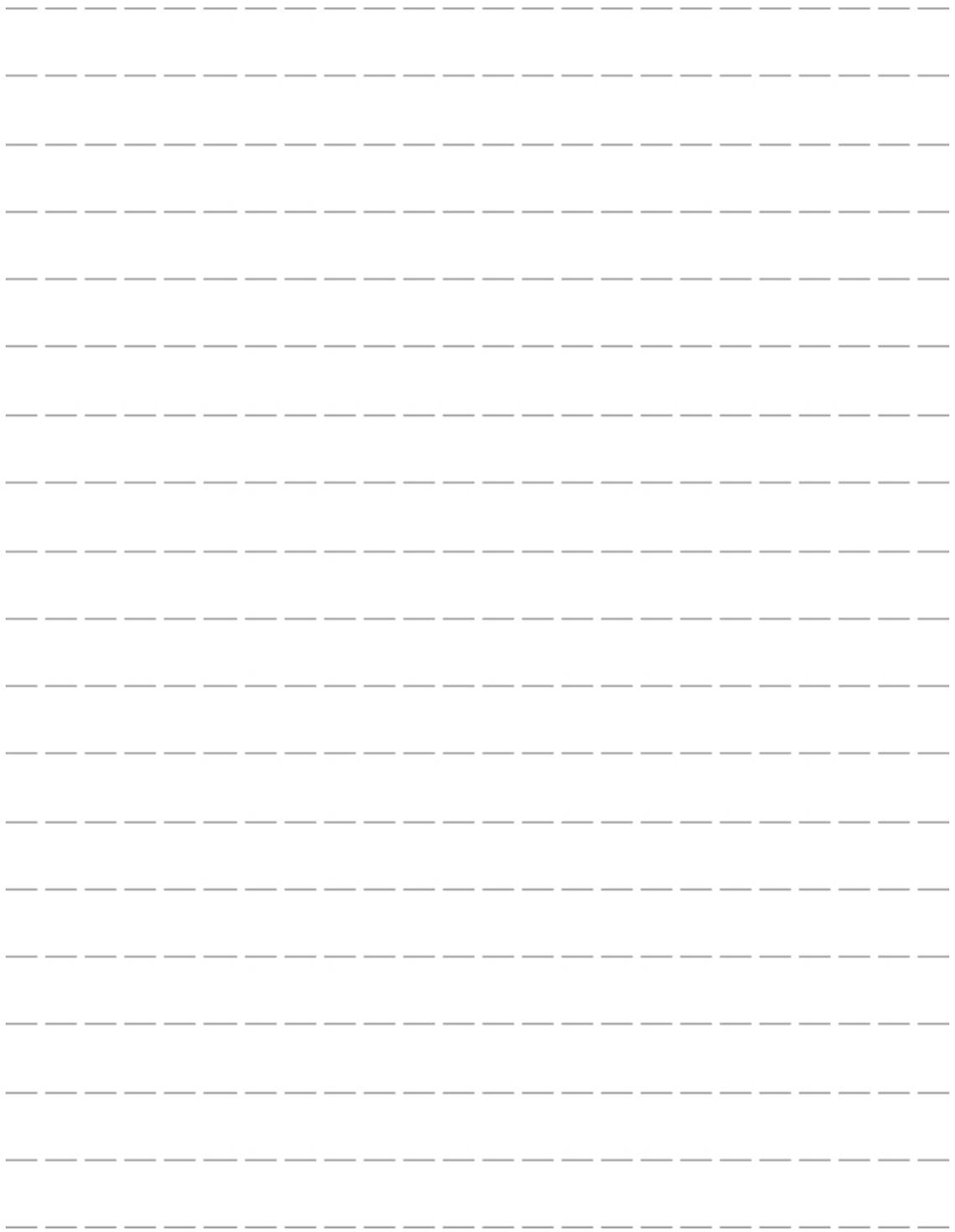
- अपने दिल पर हाथ रखकर, प्रामाणिकता से याद कीजिए कि आप किसीकी आलोचना करते हैं? कब करते हैं? किस बात की आलोचना करते हैं?
- आलोचना के बाद सामने वाले इन्सान का व्यवहार कैसा होता है?
- मातापिता इस बात पर खास ध्यान दें कि, उन्होंने आज तक अपने बच्चों की कौन-सी बातों की आलोचना की है? बच्चे भले ही आज बड़े हो गए हों फिर भी इस बात को नोट करें और सोचें कि उसका परिणाम क्या मीला थो? बच्चों में सकारात्मक बदलाव आया था या नकारात्मक? आपकी आलोचना के कारण आपके प्रति उनके मन में गुस्सा, असंतोष, घृणा नफरत तो पैदा नहीं हुए है ना? अगर ऐसा कुछ हुआ है, तो अभी देर नहीं हुई। समझ जाइए और आलोचना करने की आदत को हमेशा के लिए छोड़ दीजिए।

## नोट :

- एक्सरसाइज़ पूरी निष्ठा, सच्चाई, इमानदारी और वक्त निकालकर दिल से करें। एक्सरसाइज़ पढ़ने के लिए नहीं होती, उसे ढंग से करना पडता है तभी उसका अच्छा परिणाम मिलता है। किताब तो सभी लोग पढ़ते हैं.. उस पर अमल करना जरूरी है ...चलिए आगे बढ़ते हैं
- अपने नज़्दिकी दो लोगों को पसंद करें, जिनका काम आलोचनात्मक हो।
- भविष्य में अगर वो कोई आलोचनात्मक कार्य करें तब भी आप उसकी आलोचना न करें.. चाहे कितना ही मन हो पर उन्हें कभी न टोके।

सामने वाले इन्सान ने जो काम ठीक से न किया हो,  
उसे ढंग से कर दिखाना ही  
आलोचना का सबसे अच्छा तरीका है।

इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?



## नियम : ५

### लोग जब सीधे तरीके से काम न करें तब इस तरह से काम करवायें

विजयभाई नेटवर्क मार्केटिंग के व्यवसाय में बहुत सफल हुए हैं। उन्होंने पंद्रह से सत्रह हजार लोगों का नेटवर्क बनाया है। जिसमें कई लोगों में नेतृत्व के गुण का विकास करने के लिए उन्होंने काफी मेहनत की है। अपने साथ काम कर रहे हजारों लोगों में से सभी कोई सफल नहीं हो सकता। कई बार किसी लीडर की टीम बार-बार नाकामयाब हो रही हो, बिक्री काफी कम हो रही हो, तब विजयभाई उस टीम के लोगों की खास मिटिंग बुलाते हैं। मिटिंग में सबके साथ ऐसे बात करते हैं कि थोड़े ही दिन या महिनो में वो टीम कामयाब होकर अच्छा व्यवसाय करने लगती है।

विजयभाई टीम के लोगों के साथ ऐसी क्या बात करते हैं की, लोगों पर इतना ज्यादा असर होता है? विजयभाई नाकामयाब हो रही टीम को एक बात बड़ी गंभीरता से बताते हैं कि - “दोस्तों जैसे कामयाबी और नाकामयाबी अलग बात है वैसे ही कामयाब और नाकामयाब लोग भी बिलकुल अलग ही तरह के होते हैं। बाहर से तो एक से ही दिखते हैं, उनके अंदर की शक्तियाँ भी एक-सी ही होती है, लेकिन दोनों की प्रकृति में काफी फर्क होता है। सबसे बड़ा फर्क यह होता है कि कामयाब लोग वह सारे काम करते हैं जिसे नाकामयाब लोगों को करना अच्छा नहीं लगता।”

इतना सुनते ही टीम के सदस्यों को अंदर से झटका लगता है। बाद में विजयभाई आगे समझाते हुए कहते हैं कि - “नाकामयाब इन्सान को कुछ नया सीखना अच्छा नहीं लगता। इसलिए वो कुछ भी नया नहीं सीखते। जब कि कामयाब इन्सान सीख लेता है। नाकामयाब लोग अपनी पुरानी आदतें छोड़ना नहीं चाहते और कामयाब लोग पुरानी आदतें चाहें कितनी ही पसंद हो या उसे बदलना अच्छा न लगे फिर भी उसे बदल देते हैं। नाकामयाब लोगों को अपना प्रचार करना अच्छा नहीं लगता इसलिए वो नहीं करते, लेकिन कामयाब लोगों को अपना प्रचार करना पसंद न हो फिर भी वो करते हैं।”

आगे कहते हैं कि, “आप अपने बारे में ही सोचिए कि व्यवसाय को आगे बढ़ाने के लिए जरूरी कौन-से वो काम हैं जो करना आपको पसंद नहीं है? और फिर देखिये की क्या आपकी टीम के कामयाब लीडर वो काम करते हैं? जवाब होगा, हाँ। आप उनसे पूछेंगे, तब पता चलेगा कि उन्हें पसंद नहीं है, फिर भी वो सारे काम करते हैं। उसकी उन्हें आदत हो गई है।”

इतनी बात समझ में आते ही टीम में बदलाव की शुरूआत हो जाती है। दो-चार महिने में ही परिणाम दिखने लगता है।

क्यों?

क्योंकि विजयभाई की बात में चुनौती है। “कामयाब लोग वो सारे काम करते हैं जिसे करना नाकामयाब लोगों को अच्छा नहीं लगता।” – इस बात में ही सबसे बड़ी चुनौती है। भीतर से झकझोर देनेवाली चुनौती।

अगर लोगों से अच्छा काम करवाना है, तो उनके काम को लेकर उन्हें चुनौती दो। उन्हें ललकारो। जब सामने चुनौती आती है, तब बदलाव की शुरूआत होती है। अगर आप किसीसे अच्छा काम करवाना चाहते हैं तो सबसे पहले इस बात की गहराई तक जाइये कि वो इन्सान काम ठीक से क्यों नहीं करता? उसी कारण को छू ले ऐसी चुनौती दो, उसे ललकारो। आपकी चुनौती से उस इन्सान में बदलाव जरूर आयेगा।

बारहवीं कक्षा के छात्रों को केमेस्ट्री पढ़ानेवाले मेरे एक परिचित शिक्षक की बात जानने जैसी है। वो शिक्षक अपने छात्रों में सबसे प्रिय है। उनकी कक्षा के छात्रों का परिणाम बहुत अच्छा आता है। कमजोर या साधारण प्रदर्शन करनेवाले छात्र को जरूरी मार्गदर्शन देने के बाद वो उसे हमेशा कहते हैं कि, “क्या आनेवाली परीक्षा में आप अपने आपको बेस्ट साबित कर पाओगे?” उनका ये प्रश्न सुनकर छात्रों को बड़ा झटका लगता है और वो इसे चुनौती के रूप में ले लेते हैं। उनके अभ्यास पर इसका अच्छा असर होता है। अगर छात्रों को उनके अभ्यास को लेकर खुद के साथ ही स्पर्धा के लिए प्रोत्साहित कर पाएँ तो उसका श्रेष्ठ परिणाम आता है।

हर इन्सान सबसे अच्छा और श्रेष्ठ काम करना चाहता ही है, लेकिन उसकी वो इच्छा स्पर्धात्मक माहौल में ही जागृत होती है। फिर वो स्पर्धा दूसरों के साथ हो या खुद अपने साथ। चुनौती देकर लोगों की इस इच्छा को बल देंगे तो हमें इच्छित (अपेक्षित) परिणाम मिलेंगे।

केवल आर्थिक लाभ के लिए ही नहीं, परंतु रोजमर्रा की जिंदगी में किसी भी व्यवहार में जब श्रेष्ठ प्रदर्शन की जरूरत हो वहाँ चुनौती दो।

सामने आनेवाली नकारात्मक राय को भी अगर हम चुनौती के रूप में स्वीकार करेंगे तो हम हमारे सारे बंधन तोड़कर आकाश की ऊँचाईयों को छू पायेंगे।

अमिताभ बच्चन ने भी अपने काम की शुरूआत में ऐसे नकारात्मक अभिप्रायों का सामना किया था। उनकी जो आवाज़ आज उनकी पहचान है उसे ही ऑल इन्डिया रेडियोवालों ने नकार दिया था, उनकी ऊँचाई को भी नकारा गया था। लेकिन इन सारी बातों को बच्चन ने एक चुनौती के रूप में लिया और अपनी प्रतिभा को इतना विकसित किया कि वो पिछले कई सालों से सुपरस्टार के पद पर है। कोई भी चुनौती अपनी प्रतिभा को विकसित करने का या निखारने का सर्वोत्तम साधन है।

किसी भी क्षेत्र में स्पर्धा का विशेष महत्त्व है। स्वस्थ स्पर्धा से इन्सान सही दिशा में आगे बढ़ता है। अगर कोई दूसरा स्पर्धक न हो तो उसे अपने आपके साथ स्पर्धा के लिए प्रोत्साहित करिए। उसे ऐसी चुनौती दीजिए कि वो अपनी सारी ताकत काम में लगा दे। हमारे अंदर छिपी ज्यादातर शक्तियाँ ऐसे चुनौतीवाले माहौल में ही बाहर आती है, इसीलिए चुनौती दो।

जलगाँव की स्नेहा राणे स्वेटर बनाने का काम करती हैं। अपने घर के पास ही एक, दो मंज़िला घर खरीद कर उसीमें उन्होंने स्वेटर बनाने की स्वयंसंचालित मशीनें लगवाई हैं। उनके यहाँ करीब ३०-४० महिलाएँ काम करती हैं। काम के लिए जरूरी संसाधन और स्टाफ होने के बाद भी उनके पास इतने ज्यादा ऑर्डर होते हैं की वो सारा काम नहीं कर पाती।

कर्मचारी महिलाएँ अच्छे से काम करे इसलिए वो ज्यादा उत्पादन होने पर विशेष तनखाह भी देती हैं। अगर कर्मचारी महिलाएँ वक्त न बिगाडकर ज्यादा से ज्यादा उत्पादन करें तो उन्हें हर महिने अपनी तनखाह के अतिरिक्त, तनखाह से आधी रकम मिले ऐसी व्यवस्था स्नेहाबहन ने की है।

स्नेहाबहन इस अतिरिक्त आय के फायदे की बात अपनी कर्मचारी बहनों को बहुत ही प्रभावशाली ढंग से समझाती है -

“देखो बहनों, इस जमाने में कई लोगों के पास पैसा कमाने के लिए कोई काम नहीं है, लेकिन आप नसीबवाले हो कि आपको अपने कौशल्य का काम मिल रहा है। लेकिन मैं यह बात भी समझती हूँ कि मँहगाइ के इस जमाने में एक तनखाह से कुछ नहीं होता, चाहे वो कितनी ही अच्छी क्यों न हो। अगर आप एक अच्छी ज़िंदगी जीना चाहते हो, अपने बच्चों को अच्छे स्कूल में अच्छी शिक्षा दिलाना चाहते हो या फिर अपने शौक पूरे करने हो, घर में जरूरी चीजें बसानी हो तो आपको अपनी आय बढ़ानी होगी।

आपको हर महिने आपकी तनखाह के अतिरिक्त कुछ और भी रूपये मिले ऐसी हमने व्यवस्था की है। आप जितना ज्यादा उत्पादन करोगे उतने ही ज्यादा पैसे मिलेंगे। लेकिन हाँ, उसके लिए आपको ज्यादा रूपयों की जरूरत होनी चाहिए, कोई शौक या सपना होना चाहिए, तभी ये संभव हो सकता है।”

बस ये आखरी दो-तीन लाइनों से कर्मचारी बहनों को झटका लगता है क्योंकि उसमें चुनौती है। बहनों को लगता है कि - “क्या हमें शौक नहीं हो सकता? हम सपने नहीं देख सकती?” बहनों को ये चुनौती लगती है। और यही चुनौती बराबर काम कर जाती है। साधारण शब्दों में कही गई बात और चुनौती के रूप में कही बात के प्रभाव में काफी फर्क होता है। जीवन में उसका अमल करने पर उसका फर्क दिख सकता है।

अरविंदभाई अपनी जाति के प्रमुख थे। जाति की कार्यकारिणी की आखरी मिटिंग में किसी ने प्रस्ताव रखा कि हम सब अगले महिने एक पिकनिक का आयोजन करें तो बहुत मजा आयेगा। सभी लोग खुश हो गए, सबने अपनी सहमती भी दे दी। अरविंदभाई ने

पिकनिक की व्यवस्था के लिए अलग-अलग लोगों को काम बाँट दिया। आयोजन बहुत अच्छे से हो रहा था, सभी लोग उत्साहित थे।

चार दिन के बाद फिर से मिटिंग बुलाई गई। प्रमुख ने सबसे पूछा कि जिन को जो काम सौंपा गया था वो पूरा हो गया? किसीका काम पूरा नहीं हुआ था। सभी लोग अपने अपने व्यवसाय में व्यस्त थे, इसलिए काम के लिए वक्त नहीं निकाल पाये थे। लेकिन सबने भरोसा दिलाया कि इस हफ्ते सारी व्यवस्था हो जायेगी।

इस मिटिंग के बाद एक बार फिर से मिटिंग बुलाई, लेकिन इस बार भी काम में कोई प्रगति नहीं हुई थी। अरविंदभाई ने सबसे कहा, “दोस्तों मुझे लगता है कि यह काम आप लोगों से नहीं हो पायेगा, मुझे लगता है यह काम महिलाओं को ही सौंपना पड़ेगा तभी होगा।” अरविंदभाई की बात सुनकर सब लोग एकसाथ बोल उठे, नहीं नहीं, अरविंदभाई, दो दिन में पक्का ये काम हो जायेगा, हम सब कर लेंगे और देखते-देखते दूसरे, दिन की शाम तक सारी व्यवस्था हो गई थी।

क्यों? ऐसा कैसे हुआ?

उत्तर है चुनौती – “क्या हम यह काम भी नहीं कर सकते कि उसे महिलाओं को सौंपना पड़े?” जब ऐसी चुनौती आती है तब काम प्रभावी ढंग से होता है। फिर चाहे वो काम सामाजिक या व्यक्तिगत स्तर पर ही क्यों न हो। बस चुनौती काम करती है।

सुजल एन्टरप्राइज़ के सेल्सपर्सन की दो टीमों डोर टु डोर मार्केटिंग कर रही थी। एक अहमदाबाद और दूसरी सुरत में। सुरत की टीम अहमदाबाद की टीम से ज्यादा बिक्री कर रही थी। अहमदाबाद की टीम के सेल्सपर्सन को इकट्ठा कर उनके बॉसने बहुत अच्छी बात बताई, जिससे अहमदाबाद की टीम केवल दो महिने में ही काफी आगे निकल गई, उसकी बिक्री बढ़ गई।

बॉस ने ऐसा क्या कहा?

उन्होंने केवल इतना ही कहा कि, “हमारी टीम का प्रदर्शन काफी कमजोर रहा है, जबकी हमारे मुकाबले सुरत की टीम अच्छा प्रदर्शन कर रही है। उनकी बिक्री हमसे ज्यादा हो रही है। दोनों टीमों समान ही हैं, शायद उनकी टीम के मुकाबले हमारी टीम में मार्केटिंग के बारे में पढ़े लिखे लोग ज्यादा हैं और सुरत की टीम में ऐसा कुछ भी नहीं है”

बस इतना सुनते ही सबको झटका लगा। हमने मार्केटिंग की शिक्षा प्राप्त की है और हम बिक्री नहीं कर सकते? बस यह चुनौती सुनकर ही पूरी टीम में झूनुन पैदा हुआ, जोश आ गया। लोगों की मेहनत बढ़ने लगी। परिणामस्वरूप बिक्री भी बढ़ गई।

चुनौती से आंतरिक शक्तियाँ खिल उठती हैं। उन्हें बल मिलता है, उर्जा मिलती है। नयी चेतना पैदा होती है।

**इसीलिए लोगों को, उनके काम के लिए चुनौती दो।**

## आईये इस नियम का उपयोग करें :

- ऐसे लोगों के नाम की सूची बनाइये जिनसे आप अच्छा और श्रेष्ठ काम करवाना चाहते हैं।
- ऐसे लोगों के नाम की भी सूची बनाइये जिनकी आंतरिक और सुषुप्त शक्तियाँ जागृत करने में आपको रुचि है।
- ऐसे लोगों के नाम की भी सूची बनाइये जिनको आलस से जगाना आपका फर्ज हो।

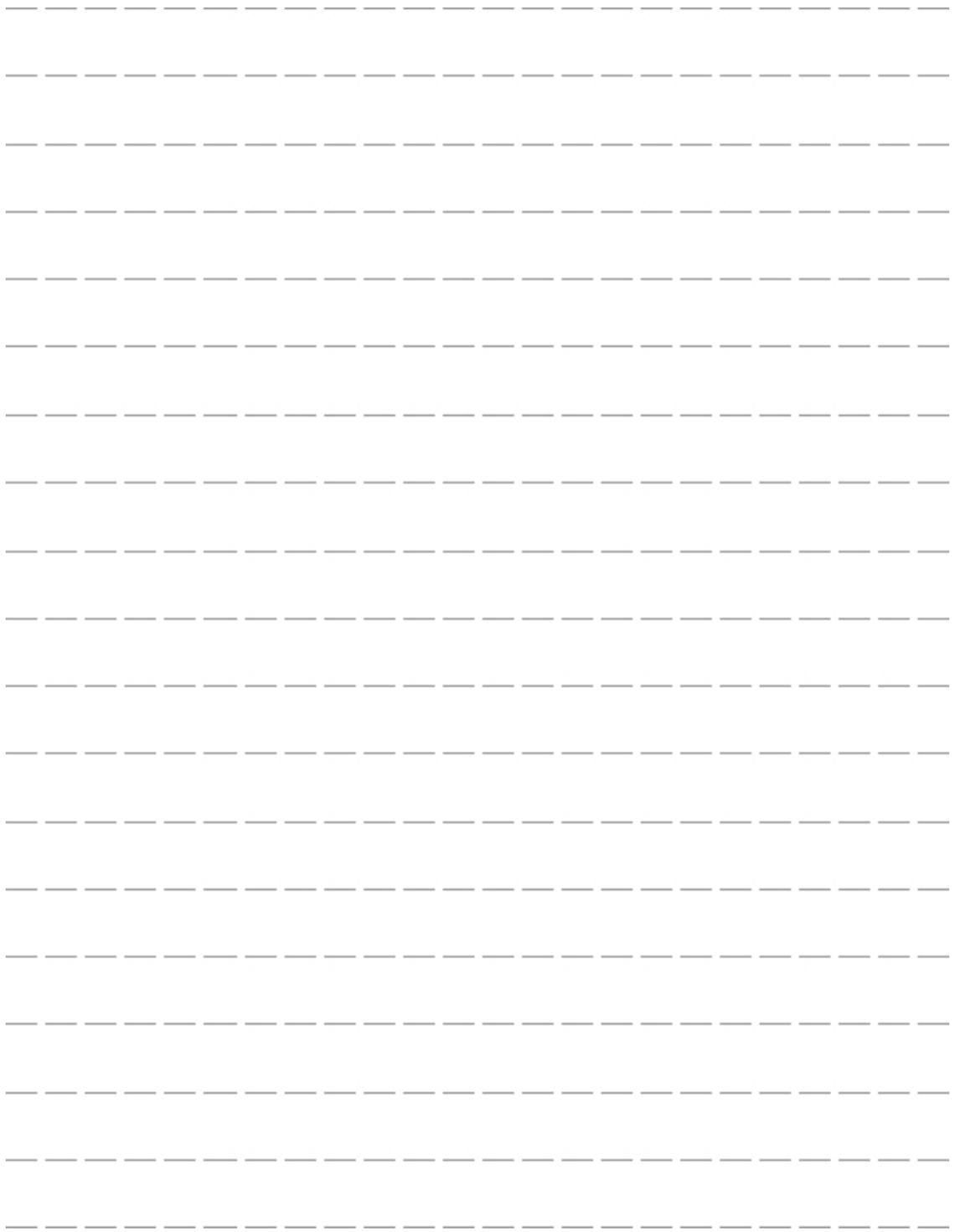
उन लोगों को इस बात का भरोसा दिलाओ की उनमें बहुत-सी संभावनाएँ छुपी है, जिसका वो पूरा उपयोग नहीं करते।  
और.. उनको किसी न किसी बात की चुनौती देते रहीए..

- परिणामों को नोट करिए ..

जो इन्सान अपने आपको चुनौती देता है

उसकी जिंदगी 'मास्टरपीस' बन जाती है।

इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?



## नियम : ६

### अगर इतना करेंगे तो लोग खुद सामने से आपका काम करेंगे

निकेश और निकिता की शादी को पाँच साल हो रहे थे। दोनों की शादी शुदा ज़िंदगी बहुत अच्छी चल रही थी। निकेश निकिता से काफी खुश है। निकेश के मम्मीपापा जयश्रीबहन और दिलीपभाई के साथ भी निकिता का व्यवहार अच्छा है। निकिता और जयश्रीबहन के बीच भी गहरा रिश्ता बन गया है, मानो सास-बहु न होकर मा-बेटी हो। निकेश को इस बात का आश्चर्य हो रहा था कि निकिता कभी-कभी उसकी बात नहीं मानती, लेकिन वही बात अगर निकेश अपनी मम्मी से कहलवाता है, तो निकिता तुरंत ही मान जाती है।

ऐसा क्यों होता है?

इसका जवाब ढूँढने से पहले हमें कुछ वक्त पिछे जाना पड़ेगा। उस वक्त निकिता शादी करके नई-नई इस घर में आई थी। एक शाम दिलीपभाई, जयश्रीबहन, निकेश और निकिता साथ बैठकर खाना खा रहे थे। खाना खाते-खाते एक पारिवारिक चर्चा हो रही थी, जिसमें व्यवहारु निर्णय लेना था। दिलीपभाई ने निर्णय की गंभीरता के बारे में सबको बताया और जयश्रीबहन से ही पूछा कि, “बोलो, इस में, अब हमें क्या करना है?”

उस वक्त एक पल भी सोचे बिना जयश्रीबहन ने तुरंत उत्तर दिया कि “उसमें मुझे क्या बोलना है? निकिता को जो ठीक लगे, वैसा करते हैं। यह घर अब निकिता का है, और निकिता इतनी समझदार है कि, वो सही निर्णय ले सकती है।”

बस और क्या था, जयश्रीबहन की एक इसी बात ने निकिता का दिल जीत लिया। निकिता के मन में जयश्रीबहन का स्थान बहुत ऊँचा हो गया। जयश्रीबहन भी इसके बाद परिवार की कई बातों में और महत्वपूर्ण निर्णयों में, निकिता की क्षमताओं पर विश्वास कर, उसे जिम्मेदारी सौंपने लगी। निकिता को भी लगने लगा कि, मेरे घर में मेरी मम्मी ने भी महत्वपूर्ण बातों और निर्णयों में मुझे कभी नहीं पूछा, लेकिन यहाँ तो मेरी सास भी मुझे बहुत महत्व देती हैं। इसी बात से जयश्रीबहन और निकिता की सास-बहु की जोड़ी अच्छी जम गई।

निकेश को आश्चर्य हो रहा है कि निकिता जयश्रीबहन की हर बात कैसे मान लेती हैं? लेकिन उसका कारण बिलकुल साफ है, फिर भी बहुत ही महत्वपूर्ण है।

यह कौन-सा कारण है, ये आपकी समझमें आया?

कारण है - 'महत्त्व'।

सामनेवाले इन्सान को महत्त्व देने का कौशल्य।

लोगों को महत्त्व दीजिए, उन्हें एहसास दिलाइये कि वो आपके लिए महत्त्वपूर्ण है।

परिवार में भी कई लोगों की शिकायत होती है। यह इन्सान मेरा काम नहीं करता। ऑफिस में मैनेजरो की भी यही शिकायत होती है कि स्टाफ ठीक से काम नहीं करता। सरकारी ऑफिसरो की भी यही शिकायत होती है कि कर्मचारी ढंग से काम नहीं करते। फेक्टरी में सुपरवाइज़र शिकायत करता है कि कारीगर ठीक से काम नहीं करते।

ये सारी शिकायतें क्यों हो रही है?

लोग काम क्यों नहीं करते?

साम, दाम, दंड और भेद की नीति अपनाने के बाद भी कई बार लोगों से काम निकलवाने में सफलता नहीं मिलती। लेकिन हकीकत तो यह है कि लोगों से काम करवा ही नहीं सकते।

अच्छी बात यही है कि,

हम कुछ ऐसा करें कि लोग खुद सामने से आकर खुशी-खुशी हमारा काम करें। अगर सामने वाले को जो चाहिए वो आप उसे देंगे तो वो भी आपको जो चाहिए वो देगा, वो खुशी-खुशी आपका काम कर देगा। लेकिन ये जानना जरूरी है कि उसे क्या चाहिए?

उत्तर है- **महत्त्व** ।

हर इन्सान अपने आपको महत्त्वपूर्ण मानता है। वो चाहता है कि उसे महत्त्व मिले, लोग उससे पूछे। महान मनोविज्ञानी विलियम जेम्स कहते हैं कि मनुष्य के मन की गहराइयों में भी महत्त्व पाने की तीव्रतम लालसा होती है।

जब उसे महत्त्व मिलता है तब उसे महत्त्व देनेवाले इन्सान के लिए वो कुछ भी करने के लिए तैयार हो जाता है।

मेरे ऑफिस में राजेश सिंगन नाम का एक लडका पिछले कई सालों से काम करता है। उसका मुख्य काम है मेरी गाड़ी का ड्राइविंग करना और मैं जहां भी जाऊँ वहाँ मेरी व्यक्तिगत जरूरतों का खयाल रखना। वो अपना काम बहुत अच्छे से करता है। मुझे पसंद है जैसे ही ड्राइव करता है। वो अपना काम इतनी अच्छी तरह से करता है कि, उसके काम को लेकर आज तक मुझे शायद ही कुछ कहना पड़ा होगा।

क्योंकि मैं हर जगह उसकी पहचान अपने पी.ए (पर्सनल आसिस्टन्ट) के रूप में ही करवाता हूँ। लोग उसे केवल मेरे ड्राइवर के रूप में ही जाने यह मुझे पसंद नहीं है। मैं लोगों के सामने उसका महत्त्व स्थापित करता हूँ इससे उसका उत्साह और कौशल्य बढ़ता है। वो मेरा काम बहुत अच्छी तरह से करता है।

हम कभी भी लोगों से काम नहीं करवा सकते। हाँ ऐसा कुछ जरूर कर सकते हैं कि लोग सामने से खुशी-खुशी हमारा काम करें। मैंने इन सिद्धांत को अपने जीवन में अपनाया है और मुझे उसके बहुत अच्छे परिणाम मिले हैं। मैं विश्वास के साथ कहता हूँ कि, अगर आप लोगों को महत्त्व देंगे, तो आपके सब काम आसानी से हो जायेंगे।

लोग दूसरों को महत्त्व क्यों नहीं देते है?

दूसरे लोगों को महत्त्व देने में उनका व्यक्तिगत 'अहम्' (इगो) बीच में आ जाता है। लोग यही मानते हैं कि मैं खुद इतना महत्त्वपूर्ण हूँ, तो मैं दूसरे को क्यों महत्त्व दूँ?

अगर हम खुद को बहुत महत्त्वपूर्ण समझते हैं तो दूसरे लोग भी तो अपने आपको महत्त्वपूर्ण समझते ही होंगे ना? अब जरा सोचिए कि आप उस इन्सान को वही महत्त्व देंगे तो कितना बड़ा काम होगा, इसका अंदाजा लगा सकते हैं? आप खुद इसे आजमा कर इसके नतीजे देख सकते हैं।

जब मेरी पहचान किसी अनजान या नये इन्सान से होती है, तो मैं उसके बारे में, उसके परिवार, काम और उनकी विशिष्टताओं के बारे में ध्यान से पूरी जानकारी प्राप्त करता हूँ। बाद में जब कभी किसी दूसरे इन्सान से उनकी पहचान करवानी हो तब मैं उनकी पहचान ऐसे करवाता हूँ कि उन्हें लगता है कि वो मेरे लिए बहुत महत्त्वपूर्ण इन्सान है। हमें किसीसे कुछ काम करवाना हो या न हो फिर भी हमें उसे महत्त्व देना ही चाहिए, क्योंकि हर इन्सान महत्त्वपूर्ण होता ही है।

केवल काम हो तब तक ही महत्त्व देना है ऐसा नहीं होना चाहिए। हर इन्सान को बिना किसी स्वार्थ के महत्त्व देना चाहिए।

मैं सितम्बर २०१२ में अमेरिका गया तब टोरेन्टो की ट्रीप के वक्त मैंने नायग्रा फोल को भी देखा। उस ट्रीप में मैंने एक इन्सान को दो ऊँची इमारतों के बीच मजबूत तार बांधकर उस पर चलते हुए देखा। बाद में पता चला कि वो इन्सान नायग्रा फोल पर भी ऐसे ही चला है।

कई लोग गिनीज बुक ऑफ वर्ल्ड रेकोर्ड में अपना नाम लिखवाने के लिए कुछ न कुछ कारनामे करते रहते हैं। इन सबके पिछे अपना महत्त्व स्थापित करने की उनकी इच्छा काम करती है। आपको नहीं लगता कि अगर दान देनेवाले दाताओं के नाम लिखना बंद हो जाये तो दान की रकम भी आधी हो जायेगी!

महत्त्व और नाम की भूख हम सबकी आवश्यक भूख है। जब इन्सान को महत्त्व नहीं मिलता तब वो महत्त्व प्राप्त करने के लिए प्रयास करने लगता है। ज्यादातर लोग महत्त्व प्राप्त करने के लिए कुछ भी करते रहते हैं। झूरते है। अगर आप लोगों की इस भूख को संतुष्ट करेंगे तो संसार के सभी लोगों के मन जीत लेंगे। लोगों के दिलों पर राज करेंगे।

आज से १०० साल पहले अमेरिका में, जब सालभर के लिए ३००० हजार डॉलर की तनख्वाह बड़ी बात मानी जाती थी, तब युनाइटेड स्टील कंपनी के सिर्फ ३८ साल की

उम्र के प्रेसिडेंट चार्ल्स श्वेब रोज की ३००० हजार डॉलर तनखाह लेते थे। इसका रहस्य क्या था? इसका सबसे बड़ा रहस्य यही था कि वो लोगों को महत्त्व देते थे और साथ ही लोगों का उत्साह भी बढ़ाते थे। उनको इतनी तनखाह देने वाली कंपनी के मालिक अेन्ड्रयु कार्नेगी की कबर पर लिखा है कि, **“खुद से ज्यादा समझदार और होशियार लोगों को अपने आसपास रखने की कला जानने वाला इन्सान यहाँ सो रहा है ..”**

आपने कभी सोचा है कि, हम अपनी सिद्धियों, इनामों, मेडल और प्रमाणपत्र की बातें कितनी खुशी के साथ करते हैं? लोग अपनी जरूरतों से ज्यादा कीमती चीजें क्यों इस्तेमाल करते हैं? अपनी संतानों की सिद्धियों की बातें क्यों करते रहते हैं? लोग इतने फेशनेबल और मोडर्न क्यों दिखना चाहते हैं? इसका एक ही उत्तर है महत्त्व प्राप्त करने के लिए।

अपने महत्त्व के लिए लोग कुछ महान काम भी करते हैं, करोडो रूपयों का दान करते हैं। सही रास्ते पर चलकर अगर महत्त्व न मिले तो गलत राह पकड़नेवालों की भी यहाँ कमी नहीं है। खुद को बार-बार महत्त्व न मिलने पर कई लोग तो बीमार भी पड़ जाते हैं। क्या आप जानते हैं कि इन्सान अपने निर्बाध (फ्री) वक्त में से ९५ प्रतिशत वक्त तो खुद के बारे सोचने में ही बीता देता है। इसीलिए कहता हूँ कि लोगों को महत्त्व देना शुरू करिए फिर देखिए क्या परिणाम मिलता है।

एक टी.वी. शो के दौरान राजदीप सरदेसाई ने अमिताभ बच्चन से पूछा था कि, “विश्व के करोड़ों लोग जिनके चाहक है, ऐसे सचिन तेंडुलकर यह कह रहे थे कि वो खुद अमिताभ बच्चन के चाहक है, तो इस बात से आपको क्या महसूस होता है? तब बच्चन ने हँसते-हँसते उत्तर दिया था कि,

**“मगर बहुत से लोग यह नहीं जानते कि मैं खुद सचिन का चाहक हूँ ...”**

**सचिन और अमिताभ की तरह  
आप भी दूसरे लोगों को महत्त्व दीजिए।**

**आइये इस नियम का उपयोग करें :**

➤ आज शांतिपूर्वक सोचिये कि मैं अपने परिवार के लोगों के पेट की भूख तो संतुष्ट कर रहा हूँ, लेकिन क्या मैं उनकी महत्त्व पाने की भूख को संतुष्ट कर पा रहा हूँ।

- परिवार के हर सदस्य के बारे में सोचिये कि उन्हें कैसे महत्त्व दे सकते हैं? क्या करने से और कैसा व्यवहार करने से उनको महत्त्व मिलेगा।
- आज से ही उन्हें महत्त्व देना शुरू कीजिए।
- परिणामों को नोट कीजिए।
- व्यावसायिक, पारिवारिक, परिजन, मित्र और संपर्क में आनेवाले हर इन्सान को महत्त्व देना शुरू कीजिए और परिणाम को नोट कीजिए।

**इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?**



किसीको देने से जो दुगुना होकर वापस मिलता है,  
उस भेंट का नाम 'महत्त्व' है।

## नियम : ७

### जोहुकमी करने की सावधान रीत

राहुल और उसके दोस्तों ने साथ मिलकर शहर के लोगों में वृक्षारोपण और पर्यावरण के प्रति जागरूकता बढ़ाने के उद्देश्य से टाउनहॉल में एक कार्यक्रम का आयोजन किया था। कार्यक्रम के खर्च के लिए प्रायोजक भी मिल गया था। कार्यक्रम की सारी रूपरेखा तैयार हो गई थी। कार्यक्रम का दिन नजदीक आ रहा था और तैयारियाँ जोरशोर से चल रही थीं।

कार्यक्रम के तीन दिन पहले ही राहुल और उसके दोस्त केन्टिन में इकट्ठा हुए। राहुल सबका नेता था। सभी लोग राहुल के आदेश पर काम कर रहे थे, लेकिन प्रिया थोड़ी-सी अभिमानी लड़की थी, उसके साथ काम करना काफी मुश्किल था। प्रिया बात-बात पर गुस्सा हो जाती थी और दलीलें भी करती रहती थी। टाउनहॉल के कार्यक्रम के मंच सज्जा की टीम भी तय हो गई थीं। उस टीम का लीडर प्रिया को बनाया गया।

कार्यक्रम का वक्त सुबह का रखा गया था। सवेरे थोड़ा जल्दी हॉल पर पहुँचकर डेकोरेशन कर सकते थे लेकिन उसमें अगर जरा-सी भी देर हुई तो कार्यक्रम शुरू करने में भी देर हो सकती थी। राहुल इसी बात को लेकर परेशान और चिंतित था। डेकोरेशन टीम की केप्टन प्रिया थी इस कारण राहुल की चिंता और ज्यादा बढ़ गई थी। वक्त पर काम खत्म कर देने के बारे में प्रिया को बताना बहुत जरूरी था, लेकिन प्रिया तो अपनी ही मनमानी करनेवाली लड़की थी।

राहुल ने जरा अलग तरीके से काम लिया। प्रिया से मिलकर उसने कहा, “प्रिया तुम्हें अपनी टीम को डेकोरेशन के लिए सवेरे जल्दी-जल्दी भेजने की जरूरत नहीं, अगर हम कार्यक्रम की अगली रात को ही डेकोरेशन का काम निपटा ले तो कैसा रहेगा? तुम क्या कहती हो इस बारे में?” दो चार सेकन्ड सोच लेने के बाद प्रिया के चेहरे पर हँसी दिखी, उसने कहा “अरे वाह राहुल, बहुत अच्छा सुझाव है, अगले दिन डेकोरेशन का काम खतम कर लेने से हम कार्यक्रम के दिन सवेरे से ही रिलेक्स रह पायेंगे। और डेकोरेशन का काम तो अगले दिन की रात को देर तक कर सकते हैं।”

और इस तरह से काम भी हो गया।

राहुल अगले दिन डेकोरेशन करवाना ही चाहता था, लेकिन वो आदेश देकर बात करता तो? शायद प्रिया उस पर गुस्सा भी हो जाती, लेकिन राहुल ने क्या किया? “अगले दिन डेकोरेशन करो,” ऐसा कहने के बदले उसने कहा कि, “क्या हम अगले दिन डेकोरेशन

कर सकते हैं?" बस शब्दों का ही कुछ फर्क है, लेकिन अर्थ कितना बदल जाता है। आप भी यह कर सकते हैं। आदेश देने का यह अलग तरीका अपनाइये। दूसरे के आदेश पर काम करना किसीको भी अच्छा नहीं लगता। इसीलिए, "क्या हम ऐसा कर सकते हैं?" जैसे शब्दों में अपनी बात रखिये। आदेश देने के बदले इस तरह से कही बात ज्यादा अच्छा काम करवा सकती है।

सिर्फ इतना ही नहीं राहुल ने यह भी कहा कि, "प्रिया, मुझे पता है कि डेकोरेशन तो तुम कार्यक्रम की अगली रात को श्रेष्ठ ही करोगी, लेकिन अगर दूसरे दिन सवेरे थोड़े से ताजा फूल मंच पर के टेबल पर रख दें तो कैसा रहेगा?" राहुल की बात सुनकर प्रिया ने पूरे उत्साह के साथ कहा, "तुम अब वो सारी चिंता मुझ पर छोड़ दो, मैं सब संभाल लूँगी, सबकुछ अच्छे से हो जायेगा। सवेरे-सवेरे हम दो-तीन लोग आकर ताजा फूलों से डेकोरेशन का सारा काम संभाल लेंगे।" प्रिया की ओर से इतना अच्छा सहयोग क्यों मिल रहा था? क्योंकि राहुल ने आदेश (हुक्म) देने का अपना तरीका बदल दिया था।

लोगों को सीधा आदेश या हुक्म देने से उनके सन्मान को ठेस पहुँचती है। वो आहत होते हैं। सीधा आदेश देने के बदले यह नया तरीका अपनाकर सामनेवाले इन्सान की सर्जनशीलता को प्रोत्साहित कीजिए। उन्हें खुद निर्णय लेने का मौका देंगे तो हुक्म देने की जरूरत नहीं रहेगी। इस तरह से सामनेवाले इन्सान को अपनी कमी सुधारने का प्रोत्साहन मिलेगा और जो लोग आपके खिलाफ होंगे वो भी आपका सहयोग करेंगे।

जो लोग दूसरे लोगों का मन जीतने की कला नहीं जानते वो एक गलती बार-बार दोहराते रहते हैं और वो है हुक्म या आदेश देने की गलती। इस तरह के लोग अपना काम करवाने के लिए आदेश देते रहते हैं। लेकिन उन्हें इतना भी पता नहीं होता कि अपना काम करवाने के लिए जो आदेश देना है उसमें अगर वो जरा सा ही बदलाव कर दें तो सारा काम आसानी से हो जायेगा।

हरीशभाई इस बात को भलीभांति जानते हैं। हरीशभाई का बेटा दसवीं क्लास में पढ़ता है, लेकिन पढ़ाई में उसका जरा भी मन नहीं लगता। उसकी याददास्त अच्छी है, लेकिन वो अगर स्कूल की किताबें पढ़े तो कुछ याद रहे ना? वो अपना पूरा दिन तो दोस्तों के साथ गप्पें लगाने में गँवा देता है। मुश्किल से एकाद घंटा पढ़ता है। उसमें भी मानो बहुत थक गया हो ऐसे टी.वी. देखने बैठ जाता है। स्कूल की परीक्षा में भी मुश्किल से पास हो पाता है।

हरीशभाई और उनकी पत्नी परिणाम की चिंता में पूरे दिन उस पर पढ़ाई के हुक्म चलाते रहते हैं कि 'पढ़ने बैठ' 'पढ़ने बैठ' लेकिन फिर भी परिणाम शून्य।

लेकिन अब हरीशभाई ने बेटे के साथ बात करने का तरीका ही बदल दिया है। एक दिन बेटे के साथ पढ़ाई और परीक्षा के बारे में बात करते करते उन्होंने उससे कहा कि, "बेटे आनेवाली परीक्षा में अच्छे मार्क्स से पास होने के लिए कुछ नया सोचा है क्या?"

उनकी इस बात का अच्छा असर हुआ। बेटे ने सोचना शुरू कर दिया। उसने पढ़ाई में अपना मन लगा लिया। अच्छे से पढ़ाई करने के कारण उसका असर परीक्षा में भी अच्छा हुआ, उसका परिणाम काफी अच्छा आया। यह सब हुआ उसके पिछे कौन सा मनोविज्ञानी कारण काम करता है?

हमने उपर के किस्सो में देखा है कि किसीको सीधा आदेश या हुक्म देने के बदले बात को ऐसे कहा गया था कि इन्सान उस बात पर सोचने लगता है। किसीको आदेश देने पर वो जितना अच्छा काम नहीं करता उससे ज्यादा अच्छा काम वो ही इन्सान खुद सोचकर अपने आप करता है तब होता है।

एक दूध की डेरी के मैनेजर की शिकायत थी की उनकी डेरी के कुछ कर्मचारी ढंग से काम नहीं करते। कभी-कभी तो सफाई जैसा काम दो अलग अलग कर्मचारी दो-दो बार करते रहते है, तो कुछ काम वैसा का वैसा ही पड़ा रहता है। कोई वो काम करता ही नहीं। एक शिफ्ट का स्टाफ अपनी शिफ्ट का काम पूरा होने पर दूसरी शिफ्ट के स्टाफ को काम सोंपते वक्त पूरी जानकारी नहीं देता, जिससे ऐसी कई गलतियाँ होती रहती है। काम भी देरी से होता है। उन्होंने सोचा कि स्टाफ के सभी लोगों को इकट्ठा कर उन्हें आदेश दूं कि, “हर कर्मचारी अपने काम की तमाम जरूरी जानकारी आज से ही दूसरे कर्मचारी को भी दे दे। लेकिन फिर उन्हें लगा कि ऐसे कई आदेश तो पहले भी दे चुका हूँ, लेकिन उसका कोई असर नहीं हुआ।

मैनेजर ने नया तरीका अपनाया। उन्होंने कर्मचारियों की एक मिटिंग बुलाकर उन्हें श्रेष्ठ प्रत्यायन (कम्युनिकेशन) के कुछ अच्छे द्रष्टांत सुनाते हुए कहा, “अगर हम चाहें तो हमारा काम भी आसान बना सकते है। मैं आप लोगों से इतना ही जानना चाहता हूँ कि क्या हर कर्मचारी को अपने काम की जरूरी जानकारी दूसरी शिफ्ट के कर्मचारी को देनी चाहिए या नहीं? ऐसा करने से कोई फर्क पड़ सकता है?” उनकी इस बात ने तो मानो जादू कर दिया। सभी कर्मचारी कहने लगे, “हां साहब सभी को अपने अपने काम की जरूरी जानकारी दुसरे कर्मचारी को देनी ही चाहिए। ऐसा करने से जरूर फर्क पड़ेगा। ऐसा करने में थोडा वक्त लगेगा, लेकिन इससे काम अच्छी तरह होगा और आसान हो जायेगा। जिससे काफी वक्त भी बचेगा।”

मैनेजर जो बात कहना चाहते थे वो बात खुद कर्मचारियों के मुँह से सुनकर वो खुश हो गए। भला इससे ज्यादा खुशी की बात और क्या हो सकती थी उनके लिए? जरा सोचिए कि यह कैसे हुआ? उत्तर साफ है कि उन्होंने कर्मचारियों को सीधा आदेश देने के बदले यह नया तरीका अपनाया। उन्होंने कर्मचारियों से पूछा कि, “क्या हम ऐसा कर सकते है? क्या ऐसा करने से कोई फर्क पड़ेगा?” उनके इन्हीं सवालों से उनका काम हो गया।

हम सब का यह अनुभव है कि, कभी कोई काम करने के बारे में सोचते ही है और करने की तैयारी भी करते है, लेकिन उसी काम के लिए अगर कोई आदेश करें तो वो बिलकुल अच्छा नहीं लगता। याद करिए कि आपने भी ऐसे कई काम किये होंगे जो दूसरों

ने बताये होंगे। लेकिन उसी काम के लिए, अगर आपको कोई हुक्म करता, तो क्या आप वो काम करते? ठीक ऐसा ही दूसरे लोगों का भी होता है। हुक्म किसीको अच्छा नहीं लगता। इसीलिए कहीं पर भी अगर आदेश या हुक्म देने की जरूरत हो तो यह नया तरीका अपनाइए।

अगर आप श्रेष्ठ रीत से आदेश देना चाहते हैं, तो निम्नलिखित दो बातों पर विशेष ध्यान देने से लोग खुशी खुशी आपका काम करेंगे।

- (१) लोगों को काम करने की जरूरत महसूस हो, तभी वो काम करते हैं। इसलिए किसीको भी सीधे काम सौंपने से पहले खुद से यह सवाल करें कि, “मैं ऐसा क्या करूँ, जिससे उसे काम करना जरूरी लगे?” सामनेवाले इन्सान के मन में काम करने की जरूरत पैदा करें। अगर आप उसे महसूस करायेंगे कि काम करना उसके लिए जरूरी है, तो वो अपने आप काम करने लगेगा।
- (२) आपने देखा होगा कि कोई गायक पैसे कमाने के लिए जब स्टेज शो करता है, तो उस वक्त जितने पैसे इकट्ठा नहीं होते उससे ज्यादा पैसे उसके किसी चेरिटी शो में इकट्ठा हो जाते हैं। ऐसा क्यों होता है? क्योंकि लोगों को अच्छे और नेक कामों में भी रुचि होती है। आप जो भी काम करना चाहते हैं उसके साथ अगर अपना नेक इरादा जोड़ देंगे तो लोगों को आदेश नहीं देना पड़ेगा।

घर के उपयोग में ली जानेवाली चीजों के नेटवर्क मार्केटिंग से जुड़ी दिव्याबहन को, उनके नीचे काम करनेवाली एक बिक्रेता अमिताबहनने शिकायत करते हुए कहा कि, “मेड़म, मेरी तो कुछ समझ में नहीं आ रहा कि इतनी मेहनत करने के बाद भी मेरी बिक्री क्यों नहीं बढ़ती? मेरी टीम के बिक्रेता दिल लगाकर काम नहीं करते। मैं तो इन सबसे परेशान हो गई हूँ।”

दिव्याबहन ने सोचा कि उससे कहें कि, “पैसे खर्च करोगे तब व्यवसाय बढ़ेगा ना? अगर अपने गाँव में अच्छा व्यवसाय नहीं हो रहा तो दूसरे गाँव में व्यवसाय करिए।” लेकिन उन्होंने अपने आप पर काबू पा लिया और अमिताबहन से कहा, “आपका व्यवसाय बढ़ाने के लिए मेरे पास दो सुझाव हैं” अमिताबहन खुश हो गई और बोली, “कौन-से सुझाव हैं मेड़म? कृपया जल्दी बताइए।”

दिव्याबहन ने कहा, “अमिताबहन अगर संभव हो तो आपको थोड़ा और खर्च करने की जरूरत है। अगर आप थोड़े पैसे खर्च करके अपने बिक्रेता को तालीम दिलवाएंगे तो, उनकी सेल्स में काफी फर्क आयेगा, बिक्री बढ़ेगी। दूसरी बात यह है कि, संभव हो तो आपको अपने गाँव के अलावा दूसरे शहरों में भी अपने बिक्रेता का नेटवर्क बढ़ाना चाहिए। आपका गाँव छोटा है इसलिए संभव हो तो आप दूसरे शहरों में भी अपना व्यवसाय शुरू कर दीजिए।”

इस तरह दिव्याबहन की बात में दो तीन बार संभव हो तो जैसे शब्द का उपयोग सुनकर, अमिताबहन भी संभावनाओं के बारे में सोचने लगी। वो नई संभावनाओं के लिए तैयार हो गई। अगर दिव्याबहन अमिताबहन को सीधा आदेश ही देती कि, “बिक्रेता के लिए तालीम का खर्च करिए, अपने गाँव के अलावा दूसरे गाँवों में भी व्यवसाय शुरू कीजिए।” तो अमिताबहन कई सारे बहाने बना देती। वो शायद दिव्याबहन की बात पर गौर ही नहीं करती।

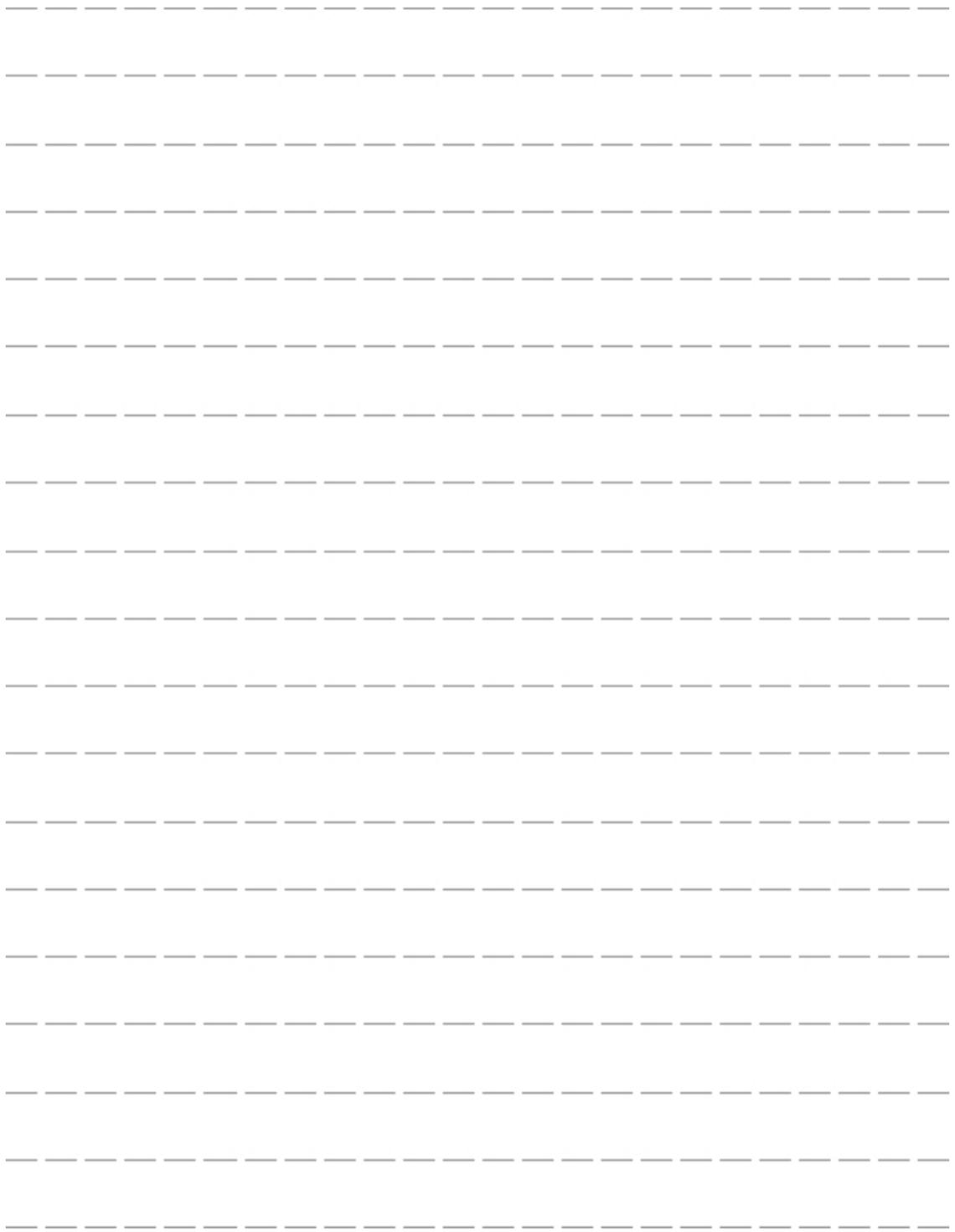
इसीलिए कहता हूँ कि आदेश देना ही है, तो उसके नये तरीके अपनाओ। बिनती के सूर में भी आदेश दिया जा सकता है। मैं जिसे आदेश दे सकूँ, ऐसा होने पर भी, उनसे बिना किसी आदेश के अपना काम निकलवा लेता हूँ। अगर आपकी सत्ता हो और सामनेवाले का फर्ज, फिर भी उसे ऐसे आदेश दीजिए की वो खुशी खुशी आपका काम करे। आदेश देने पर वो इन्सान काम तो करता ही है, लेकिन वो अपना फर्ज समझकर करता है, एक मशीन की तरह काम करता है, उस काम में प्यार नहीं होता।

## **सीधे आदेश या हुक्म देने के बजाय आदेश देने की यह नई रीत अपनाइए।**

**आईये इस नियम का उपयोग करते हैं :**

- अपने घर में आप बच्चों को कौन से आदेश देते हैं, उसे याद कर एक सुचि बनाईए।
- अपने कर्मचारी या अन्य व्यक्ति को आप कौन से आदेश देते हैं, उसकी सूचि बनाईए।
- अपने जीवनसाथी को आप किस बात पर आदेश देते हैं और कैसे देते हैं, उसकी सुचि बनाइए।
- इन तमाम आदेशों का क्या असर होता है, उस पर गहराई से सोचिये।
- आदेश देने के बाद वो इन्सान कैसे काम करता है, उसका अध्ययन कीजिए।
- अब, ये सारे आदेश आज से ही नये तरीके से देना शुरू कीजिए और उसके परिणामों को नोट कीजिए।

आदेशों का पालन होगा या नहीं,  
उसका सारा आधार, आदेश देने की रीत पर निर्भर है।  
इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?



## नियम : ८

### सबके दिल में जगह बनानी है, तो इतना कीजिए

सुकेतु शताब्दी एक्सप्रेस के ए.सी. चरकार में मुसाफरी कर रहा था। गाडी बड़ौदा से आगे निकल चुकी थी। पूरी रफ्तार से आगे बढ़ रही गाडी में सुकेतु आराम से कॉफी की चुस्कीयां ले रहा था। कॉफी खत्म करके उसने खिड़की से बाहर मनोहर द्रश्यों पर अपनी नजर डालीं। उसके पास की सीट पर बड़ौदा से बैठे कोई सज्जन थे। वो भी कोई अखबार पढकर अपना वक्त बिता रहे थे। कुछ वक्त बिता ही था कि उस भाई साहब के मोबाइल पर किसीका कॉल आया और वो बात करने लगे। उनकी आवाज़ सुनकर सुकेतु का ध्यान उन पर गया, सुकेतु उनकी बातें सुन रहा था। सुकेतु की नजर तो बाहर थी पर उसका पूरा ध्यान मोबाइल पर हो रही बातों में था।

उनकी बातें खत्म हुई तो सुकेतु ने उनके सामने देखा। उस भाईसाहब ने भी सुकेतु की ओर देखा तो सुकेतुने उन से कहा, “गुडमॉर्निंग सर, आप अभी मोबाइल पर जो बात कर रहे थे, वो बात ऐसे ही मेरे कानों में पड़ी। आपकी बात सुनकर मुझे बहुत खुशी हुई क्योंकि आपकी भाषा बहुत ही शुद्ध है। इतनी शुद्ध गुजराती भाषा आज कल बड़ी मुश्किल से सुनने मिलती है।”

सुकेतु की बात सुनकर सामनेवाले भाईसाहब खुश हो गए और सुकेतु का धन्यवाद करते हुए उनके चेहरे पर उत्साह भरी मुस्कान आ गई। सुकेतु और उनके बीच बहुत बातें हुईं। उनकी बातों से सुकेतु को पता चला कि उनका नाम अमित देसाई था और वो केलिफोर्निया में मोटेल के व्यवसाय में थे। वो बड़े-बड़े सात मोटेल के मालिक थे। दोनों के बीच बातें चलती ही रही।

इस बात को आज दस साल बीत गए हैं। सुकेतु इस वक्त केलिफोर्निया में सेटल हो गया है और १६ मोटेल का मालिक है। वो एक सफल व्यापारमेन है और उसके सीनियर पार्टनर है श्री अमीत देसाई।

यह सब आज से दस साल पहले शताब्दी एक्सप्रेस में हुई दोनों की मुलाकात का नतीजा है। उस मुलाकात के बाद श्री अमीत देसाई ने सुकेतु की बिज़नेस कर्वालिटी को जाना, उन्हें उसका अंदाजा आ गया, तो सुकेतु को अमेरिका बुलाकर अपने मोटेल का व्यवस्थापन (मेनेजमेन्ट) सौंप दिया, अच्छे काम के कारण उसे धीरे-धीरे अपना पार्टनर भी बना दिया।

अमितभाई को सुकेतु में इतनी रुचि क्यों हुई?

इसका उत्तर है - प्रशंसा, सच्ची प्रशंसा।

क्या सुकेतु ने अमीत देसाई की प्रशंसा जानबुझकर की थी? प्रशंसा करने के पीछे उसका कोई निजि स्वार्थ था? नहीं ऐसा कुछ नहीं था। क्योंकि वो तो अमीत देसाई को जानता भी नहीं था। उसे तो अमीत देसाई की एक बात अच्छी लगी और उसने उनकी प्रशंसा कर दी। सामनेवाले इन्सान को खुशी-खुशी यह बात बताई कि, मुझे आपकी ये बात बहुत अच्छी लगी।

और उसका परिणाम भी उन्हें कितना अच्छा मिला। सुकेतु की तो जिंदगी बदल गई।

हम कई बार अपनी प्रगति और विकास के मौके चूक जाते हैं। हम उसके लायक होने के बाद भी चूक जाते हैं, जिसका सीधा कारण शायद यही हो सकता है कि हम किसीकी प्रशंसा करना चूक जाते हैं।

सामनेवाले इन्सान में जो कोई भी अच्छा गुण हो, अच्छी बात हो या उसके व्यक्तित्व की कोई बात आपको छू गई हो, तो उसकी दिल खोलकर प्रशंसा कीजिये। हमें किसीकी झूठी प्रशंसा या खुशामत नहीं करनी है, लेकिन उसमें जो अच्छी बात है या जो सचमुच प्रशंसा के लायक है, उसीकी प्रशंसा करनी है। अगर आप भी इस आदत को अपनायेंगे तो कम वक्त में लोगों का प्यार पा सकेंगे और आपके सारे काम आसानी से और जल्दी हो जायेंगे।

हर इन्सान प्रशंसा का भूखा होता है। हर इन्सान केवल प्रशंसा के लिए ही काम नहीं करता, लेकिन जब वो अच्छा काम करता है तब उसे भी लगता है कि उसके काम की प्रशंसा होनी चाहिए। अगर आप सामनेवाले इन्सान की इस अपेक्षा को जान लें और उसे पूरा करें, तो लोगों का सहयोग आसानी से मिल जायेगा।

*मैं जब कॉलेज में पढता था तब एक पार्टी में एक सुंदर लड़की को देखकर मैंने उससे कहा, "आप बहुत सुंदर दिखती हैं"। उसने अपना मुँह बनाते हुए कहा, "माफ करना, लेकिन मैं आपके बारे में ऐसा नहीं कह सकतीं।" मैंने उत्तर देते हुए कहा, "कोई प्रोब्लेम नहीं, आप भी मेरी तरह झूठ बोल दीजिए।"*

यह तो छोटा-सा मजाक था लेकिन हर इन्सान चाहता है कि कोई उसकी प्रशंसा करे। प्रशंसा की भूख मनुष्य जाति की सबसे बड़ी भूख है। मैं एक दिन एक वी.आइ.पी. की शोकसभा में गया था, वहाँ उनकी शोकसभा के बाहर उस सद्गत इन्सान के जीवन की उपलब्धियाँ दर्शाते बड़े-बड़े पोस्टर लगाए गए थे। हॉल में एक डायरी भी रखी गई थी, जिसमें शोकसभा में आनेवाले हर इन्सान को उस सद्गत के बारे में कुछ लिखना था। आप ही सोचिए, लोग उसमें उनकी प्रशंसा के अलावा और क्या लिखेंगे? अगर मौत के बाद भी प्रशंसा का इतना महत्त्व है, तो जिंदा इन्सान के लिए उसका महत्त्व कितना होगा? मैं इसकी

आलोचना नहीं कर रहा, मैं बस इतना बता रहा हूँ कि इन्सान की प्रशंसा की भूख को पहचानिये और प्रशंसा करते रहिये।

अगर, किसीकी शोकसभा में, मरे हुए इन्सान की जी भर कर प्रशंसा करते हैं, तो उसके जिंदा रहते क्यों नहीं कर सकते? अगर उनके जिंदा रहते इतनी प्रशंसा की होती तो, उनकी उम्र के शायद पाँच साल और बढ़ जाते।

भगवान के भजन में क्या होता है? उसमें भी भगवान की प्रशंसा ही होती है ना? आपको लगता है कि भगवान को प्रशंसा की जरूरत है? तो क्या आपके अपनों को, दोस्तों को, कर्मचारियों को प्रशंसा की जरूरत नहीं होगी? भगवान हमारी प्रशंसा सुनता है या नहीं, इसका तो पता नहीं, लेकिन हमारे परिवार वाले तो प्रशंसा के लिए हमेशा अपने कान खुले रखते हैं। उन्हें प्रशंसा की भूख रहती है। पत्नी नया ड्रेस पहनकर पति को क्यों पूछती है कि, "मैं कैसी लग रही हूँ?" बच्चा कोई चित्र बनाकर अपनी मम्मी से क्यों पूछता है कि, "चित्र कैसा बना है?" जिसे प्रशंसा की कोई जरूरत नहीं ऐसे भगवान की प्रशंसा करते रहते हैं और जिन्हें सचमुच प्रशंसा की जरूरत है, उनको हम...

गोविंद शर्मा (कीटनाशक) पेस्टीसाइड्स और बीज बनानेवाली एक फर्टिलाइजर (खात) कंपनी के मालिक हैं। उनकी कंपनी हर साल अलग-अलग राज्यों में कार्यक्रमों का आयोजन करती हैं। राज्य के सभी विक्रेताओं को निमंत्रित किया जाता है। अच्छे से होटल के कॉन्फरन्स हॉल में चाय-नाश्ता, लंच और शाम के चाय-नाश्ते का इंतजाम भी वहीं होता है। इस कार्यक्रम में कंपनी के नये-नये उत्पादों की जानकारी दी जाती है, बाजार के क्या हाल है उसकी भी चर्चा होती है। उत्पादों की खरीदारी के लिए नई योजनाएँ और दूसरी बातों की भी चर्चा होती है।

इस पूरे कार्यक्रम में गोविंद शर्मा केवल ४०-४५ मिनट के लिए ही बात करते हैं। अपने प्रवचन में वो अपनी कंपनी के बारे में कुछ भी नहीं कहते। वो १२ से १५ ऐसे विक्रेताओं की भरपूर प्रशंसा करते हैं, जिन्होंने पूरे साल सबसे ज्यादा बिक्री करी हो। वो उस विक्रेता की अच्छी बातों के बारे में जानकारी पा लेते हैं और अपने प्रवचन में उसकी भरपूर प्रशंसा कर देते हैं। इसका फायदा यह होता है की कार्यक्रम की शाम को ही करोड़ों रूपयों के ऑर्डर मिल जाते हैं। इस पूरी व्यवसाय बैठक में सबसे महत्वपूर्ण बात गोविंद शर्मा का प्रवचन ही रहता है, जो उनके व्यवसाय को आगे बढ़ाता है। उनके प्रवचन में छिपी सच्ची प्रशंसा सारे विक्रेताओं के दिल जीत लेती है।

प्रशंसा का सही अर्थ तो यह है कि कोई अगर अच्छे काम करता है, तो उस पर हम ध्यान दें और उसके उस काम की सराहना करें। प्रशंसा सकारात्मक बात है फिर भी लोग प्रशंसा करने से दूर रहते हैं।

आपने कभी सोचा है कि लोग दूसरों की प्रशंसा करने से क्यों दूर रहते हैं?

लोग दूसरों की प्रशंसा करने से दूर रहते हैं उसके पिछे तीन कारण हैं :

(१) अपना अहम् बिचमें आता है।

(२) सामनेवाले की प्रशंसा करने से वो हवा में उड़ने लगेगा यह डर सताता है।

(३) 'इसमें क्या नई बात है' ऐसा मानना।

इस तरह की बातें हमें लोगों की प्रशंसा करने से दूर रखती है। लेकिन इन सबके बीच यह बात खास याद रखनी चाहिए कि,

(१) अगर अपने अहम् को त्याग कर सामनेवाले की प्रशंसा करेंगे तो फायदा भले ही न हो लेकिन एक संतोष जरूर मिलेगा।

(२) किसीकी सच्ची प्रशंसा करने से कोई इन्सान हवा में नहीं उड़ने लगता, उल्टा वो और ज्यादा अच्छी तरह से काम करने लगता है। उसे नया काम करने में प्रोत्साहन मिलता है।

(३) काम छोटा हो या बड़ा लेकिन किसीने अच्छी तरह से किया हो तो उसकी प्रशंसा करनी ही चाहिए।

आप खुद अपने बारे में सोचकर देखिये कि जब आपके अच्छे काम के लिए लोग आपकी प्रशंसा करते हैं, तो आपको कितना अच्छा लगता है? आपका उत्साह कितना बढ़ जाता है? बस दूसरे लोगों का भी ऐसा ही होता है। अगर ज्यादा से ज्यादा दोस्त बनाने हो और सही मायने में खुश और सुखी रहना है, तो दिल खोलकर लोगों की प्रशंसा करिए। मैं अपने कई सेमिनार में कहता हूँ कि समाज में जिस चीज का अकाल हो, उसका वितरण शुरू करेंगे तो, समाज आप पर अपनी जान छिड़क देगा। फिलहाल समाज में प्रशंसा का अकाल है। अगर आप प्रशंसा की परब खोलेंगे तो कई लोगों के जीवन में उत्साह का अमृत भर जायेगा।

कविता हमेशा अपने पति से कहा करती है कि, "मैं शादी करके इस घर में आई उसके बाद मेरे विचारों में बहुत ही बदलाव आया है। पहले मैं नकारात्मक सोच रखती थी, लेकिन आपके साथ रहकर मेरे विचारों में इतना अच्छा परिवर्तन आया है।" आपको क्या लगता है? क्या अपनी पत्नी के मुँह से ये बात सुनकर उसके पति को गर्व महसूस नहीं हुआ होगा? जहाँ ऐसे दंपती हो वहाँ क्या कभी कोई मनमुटाव हो सकता है?

प्रशंसा को लेकर कई लोग ऐसी दलीलें करते हैं कि, "आपकी बात सच है, लेकिन हमारी प्रशंसा तो कोई नहीं करता।" जब ऐसा सुनते हैं तब दुःख होता है कि, हमारी सोच अभी तक नहीं बदली। कोई हमारी प्रशंसा करता है या नहीं उसके साथे दूसरों की प्रशंसा करने की बात को नहीं जोड़ना चाहिए। अगर ऐसा सोचेंगे तो पूरे जीवन का मजा किरकिरा हो जायेगा। जीवन की सच्ची मजा तो प्रशंसा करने में, और उसके बाद उस प्रशंसा की फसल काटने में मिलता है। अगर कोई आपकी प्रशंसा नहीं करता है, तो आपके लिए यह जरूरी है कि आप दूसरों की प्रशंसा करें, क्योंकि इसकी अनुभूति बिलकुल अलग होती है।

घर पर मम्मी, पत्नी, बहन, भाभी या किसी और ने खाना पकाया हो जो आपको बहुत अच्छा लगे तो उनकी प्रशंसा करना मत भूलना। यह हमारा कर्तव्य है। कई लोग तो

पेटभर कर अच्छा खाने के बाद भी खाना पकाने वाले के लिए दो अच्छे शब्द तक नहीं कहते। 'खाने का मजा आ गया', जैसे दो शब्द उनके मुँह से नहीं निकलते। सच्ची प्रशंसा का जादू कैसा होता है उसका खयाल तब आयेगा जब आप उसे अपनी आदत बनायेंगे। मैंने कई सालों से यह आदत बना ली है कि अगर किसीके घर खाने जाता हूँ तो खाने के बाद उसकी सच्ची प्रशंसा किये बिना नहीं रहता। (खाने की इतनी चीजों में से एक दो चीजें तो अच्छी लगेगी ना?) अगर मेरी बात आपको गलत लगती है, तो मुझे अपने घर खाने पर बुलाकर देख लेना।

पतिदेव को ऐसा ही लगता है की अच्छा खाना बनाना तो पत्नीयों का कर्तव्य है, तो इसमें प्रशंसा कैसी? लेकिन उनको इतना सोचना चाहिए की अपना कर्तव्य अच्छी तरह निभाने पर कोई उनकी प्रशंसा करें, तो उनको खुशी होगी या नहीं?

घर के लोगों के मुँह से प्रशंसा का एक भी शब्द न सुनने के कारण घर छोडनेवाले लोगों के कई द्रष्टांत मैंने देखे है और एकाध छोटी-सी प्रशंसा के कारण लोगों के हृदय परिवर्तित होते भी देखे है, प्रशंसा के अभाव में इन्सान लघुताग्रंथि से पीड़ित होता जाता है। हर इन्सान में एकाध बात तो ऐसी होती है, जो हमसे अच्छी हो। तो प्रशंसा के लिए इस अच्छी बात को ढूँढ निकालिए। संसार के हर देश, हर जाति के स्त्री-पुरुष, बच्चें और बुढे भी प्रशंसा की ईच्छा रखते हैं। और यह उनका हक भी होता है। इसीलिए कहता हूँ कि दिल खोलकर लोगों की सच्ची प्रशंसा करना शुरू कीजिए। महान इन्सानों ने भी इसी गुण को अपनाया था।

आप भी इस गुण को अपनाइये और देखिये उसका मजा...

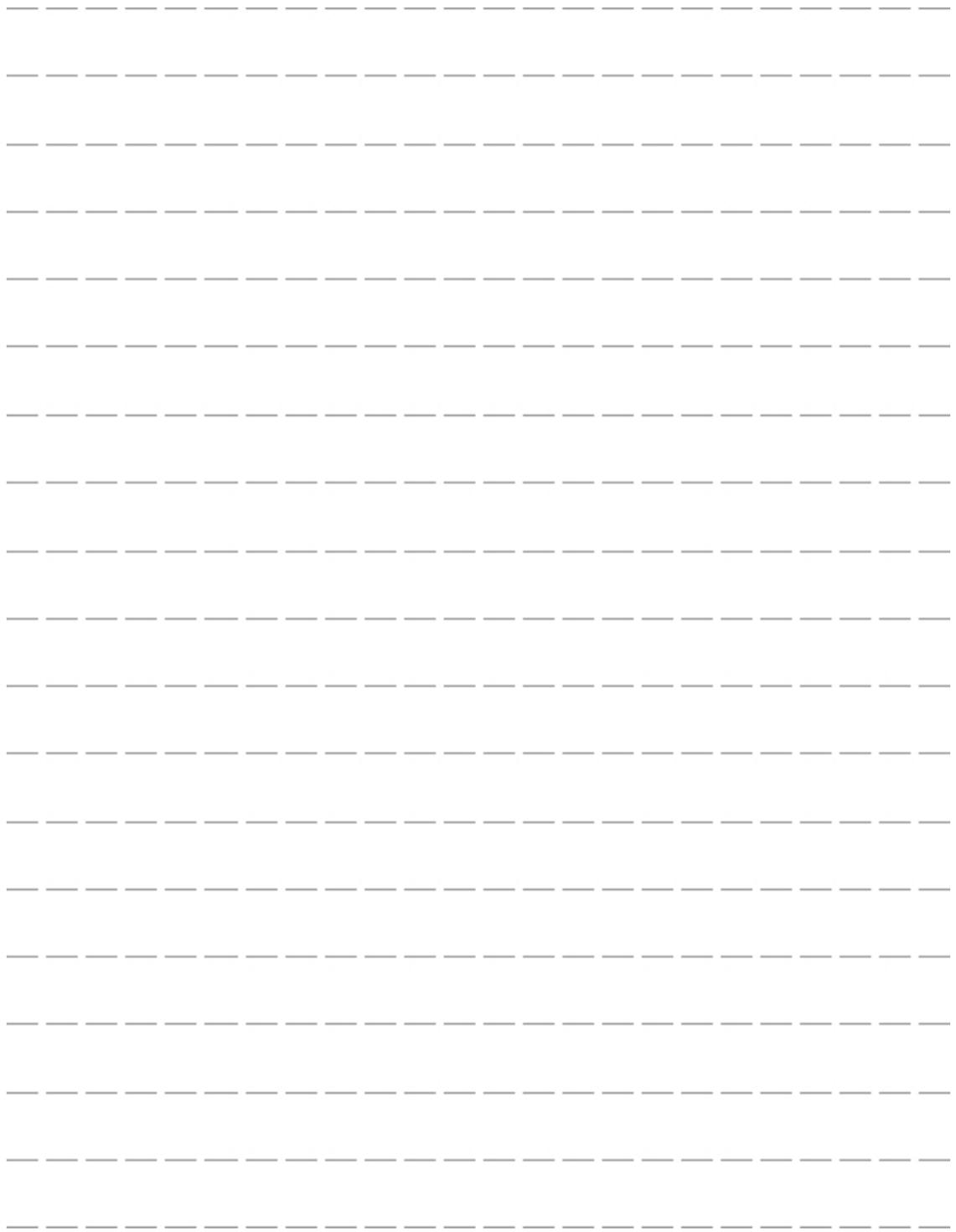
## **हृदयपूर्वक लोगों की प्रशंसा कीजिए ।**

आईये इस नियम का उपयोग करें :

- यह सोचिये कि प्रशंसा कहाँ हो सकती है?
- अपने मन से यह सवाल लीजिए कि किसकी प्रशंसा हो सकती है?
- ये सोचिये कि किस-किस बात की प्रशंसा हो सकती है?
- अपने परिवार के हर सदस्य की कोई अच्छी बात ढूँढ निकालिए। इस हफ्ते हर सदस्य की उस अच्छी बात की प्रशंसा करें और उसके प्रतिभावों का भी अध्ययन करें।
- अपने सहकर्मचारी, कर्मचारी, मालिक या सहभागी की किसी खास विशेषता की सच्चे दिल से प्रशंसा करिए।
- किसी भी बुझुर्ग या बच्चे की किसी अच्छी बात को लेकर उनकी प्रशंसा करिए।
- परिणामों को नोट करिए।

किसीकी प्रशंसा करने के लिये  
उनकी शोकसभा की राह मत देखिये ।

इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?



## नियम : ९

### पहली ही मुलाकात में लोगों के मन पर अपना अच्छा प्रभाव डालने की अद्भुत रीत

डॉ. प्रदीप कणसागरा मेरे बहुत अच्छे मित्र हैं। बरसों पहले उन्होंने एम.एस. की डिग्री लेकर राजकोट में अपना युरोलोजी का हॉस्पिटल शुरू किया था। बहुत ही कम वक्त में एक अच्छे डॉक्टर के रूप में लोकप्रिय हो गए और लोगों का प्यार मिलने लगा। सालों तक उनका हॉस्पिटल बहुत ही अच्छे से चलता रहा। लेकिन कुछ साल पहले उन्होंने अपना हॉस्पिटल बंद किया और अमेरिका में स्थायी हो गए। हर साल वे राजकोट आते रहते थे।

इसी दौरान उन्होंने कई लोगों का सहयोग लेकर राजकोट में एक बड़ा सा किडनी हॉस्पिटल शुरू करने का सपना देखा। सपना पूरा करने के लिए उन्हें करोड़ों रूपयों का फंड भी मिल गया, जिससे उन्होंने राजकोट में 'बी.टी. सवाणी किडनी हॉस्पिटल' का निर्माण किया। यह हॉस्पिटल आज पूरे सौराष्ट्र के लिए उदाहरण रूप बन गया है। मेडिकल क्षेत्र के सभी अत्याधुनिक साधनों से सज्ज इस हॉस्पिटल में किसी भी दर्दी को बिलकुल मामूली फिस में सारवार दी जाती है। रियल एस्टेट के क्षेत्र में भी डॉ. कणसागरा एक सफल व्यवसायी रहे हैं। कुछ सालों पहले अमेरिका में उन्हें AAPI (American Association of Physician of Indian Origin) का श्रेष्ठ डॉक्टर का सन्मान भी मिला है। उनकी इतनी सारी सफलताओं और उपलब्धियों का रहस्य क्या है?

मैंने इतने सालों तक उनके व्यक्तित्व का जो अध्ययन किया है, उससे मुझे यह रहस्य समझमें आ गया है। उनकी सफलता का सबसे बड़ा रहस्य है - उनका मुस्कुराहट वाला चेहरा, उनकी मजाकिया प्रकृति, उनका खिलखिलाता व्यक्तित्व। आप जब भी उनसे मिलेंगे तो वो हमेशां खुश और आनंदित ही होंगे।

यह एक बहुत बड़ी उपलब्धि है। अगर यह उपलब्धि हो तो सारी सफलताएँ अपने आप हमारे पास आ जाती हैं। हम हमारी एक हँसी या मुस्कुराहट से सामनेवाले इन्सान पर कितना प्रभाव डाल सकते हैं इसका आपको अंदाजा है?

*बरसों पहले की बात है। अमेरिका के एक शहर में एक इन्सान सड़क पर चला जा रहा था। उसने देखा, कि सामने से एक आदमी चला आ रहा है। सोचा, चलौं आज इसे मैं खुश कर देता हूँ। उसने पास आने पर, उस आदमी को एक प्यारी-सी हँसी दी। वो बेचारा तो अपनी उलझन में चला जा रहा था, ऐसे में सवरे सवरे किसीकी ऐसी मुस्कुराहट से वो तो खुश हो गया।*

दुपहर को जब वो रेस्तराँ में खाना खाने गया तो खुश होकर वेइटर को उसने दस डॉलर की टीप दी। वेइटर इतनी बड़ी टीप पाकर खुश हो गया। वेइटर ने सोचा चलो आज तो इस टीप से अपने बेटे को खुश कर देता हूँ। मेरा बेटा कितने ही दिनों से कूत्ते का एक पिल्ला लाना चाहता था लेकिन मेरे पास पैसे नहीं थे, आज इन्हीं पैसें से एक पिल्ला खरीद कर उसे भेंट देता हूँ। वो कितना खुश हो जायेगा?

उस वेइटर ने अपने बेटे को जब पिल्ला भेंट दिया तो बेटा बहुत खुश हो गया। वो तो हर रोज इस पिल्ले के साथ खेलने लगा। दिन बीतते चले और कूत्ते का वो पिल्ला बड़ा सा कूत्ता बन गया। एक रात झोंपडपट्टी में आग लग गई, पूरी झोंपडपट्टी जलकर राख हो गई। कई सारे लोग उसमें जलकर राख हो गए, लेकिन वेइटर का ये परिवार बच गया। क्योंकि आग लगने पर कुत्ते ने भौंक कर इन सबको जगा दिया था।

साल बीतते गए। ये बच्चा भी बड़ा हो गया था। उसने बड़ी मेहनत करके प्रगति हांसल की। यही बच्चा बड़ा होकर अमेरिका का प्रमुख बन गया। उसका नाम था ज्योर्ज वॉशिंगटन। अगर बचपन में उनके पास कुत्ता नहीं होता तो अमेरिका को ज्योर्ज वॉशिंगटन जैसे प्रमुख नहीं मिल पाते। उन्हें कुत्ते का वो पिल्ला कैसे मिला था? क्योंकि वेइटर को ज्यादा टीप मिली थी। उस वेइटर को ज्यादा टीप क्यों मिली थी? क्योंकि कोई आदमी बहुत खुश होकर रेस्तराँ में आया था। वो आदमी इतना खुश होकर क्यों आया था? क्योंकि किसी इन्सान ने उसे बिना किसी पहचान और वजह के एक प्यारी सी हँसी और मुस्कराहट दी थी। तो ये है सच्चा कारण, जिससे ज्योर्ज वॉशिंगटन अमेरिका के प्रमुख बन पाये। एक हँसी या मुस्कराहट क्या नहीं कर सकती? बस यही तो है एक मुस्कराहट की कीमत।

लोगों को मुस्कराहट देना शुरू कीजिए। अपने चेहरे पर हमेशां मुस्कराहट रखिये। अगर मुस्कराहट होगी तो लोग पास आयेंगे, लोगों का अच्छा सहयोग मिलेगा।

हमारी मुस्कराहट से पता चलता है कि हम खुश हैं। जो इन्सान खुश होता है उसे सब पसंद करते हैं। लोगों को कूत्ते इसीलिए ज्यादा पसंद होते हैं, क्योंकि वो हमें देखते ही खुश होकर अपनी दूम हिलाने लगते हैं। हमें प्यार से चाटने लगते हैं। वो हमेशां खुश रहते हैं, इसीलिए सबको प्यारे होते हैं।

मैं, जब भी कहीं बाहर से अपना कार्यक्रम पूरा कर रात को कितनी ही देर से घर पहुँचता हूँ पर मेरा पालतू लेब्रोडोर कूत्ता 'गट्टु', हमेशां बाल्कनी में मेरी राह देखकर बैठा होता है। मैं जैसे ही घर में जाता हूँ वो अपने अगले दो पैर उँचे करके खड़ा हो जाता है। मुझसे चिपक जाता है और मुझे चाटने लगता है। उसके इस प्यार से मैं भी खुश हो जाता हूँ और मेरी सारी थकान दूर हो जाती है, मैं भी उससे प्यार करने लगता हूँ।

बच्चे भी हमेशां खुश रहते हैं इसीलिए सबको प्यारे होते हैं। हमें बच्चों से बहुत कुछ सीखना चाहिए। किसी भी निजि स्वार्थ के बिना खुश रहने का मजा ही कुछ और है और इसी वजह से लोग भी हमें चाहने लगते हैं।

कई बार हमारा काम जितना नहीं बोलता उससे ज्यादा हमारी हँसी या मुस्कराहट बोलती है। मीशिगन विश्वविद्यालय के मनोविज्ञानी प्रो. जेम्स मोक्कोनेल ने कहा है कि, 'जो लोग हमेशा खुश रहते हैं, मुस्कराते रहते हैं, वो लोग दूसरों की तुलना में अच्छा मैनेजमेंट कर सकते हैं। सारी बातें अच्छे से सीखा सकते हैं, बिक्री अच्छी कर सकते हैं और बच्चों की परवरिश भी अच्छी कर सकते हैं।

मुस्कराहट वाला चेहरा सच्ची समृद्धि है। चाहे कितने ही महंगे कपड़े और गहने पहन लो लेकिन, अगर चेहरे पर मुस्कराहट नहीं होगी तो गरीब ही दिखेंगे। मुस्कराहट ही हमारा सच्चा प्रतिबिंब है, जो हमारी कई सारी बातें सामने लाती है। हमारी मुस्कराहट से ही पता चलता है कि हम खुश हैं, जिंदगी जीने का मजा ले रहे हैं और हम जीवन उर्जा से भरे हुए हैं। हमारी मुस्कराहट यह भी दर्शाती है कि हम सामनेवाले का स्वीकार करते हैं। हम अपनी मुस्कराहट से सामनेवाले को बात करने का निमंत्रण देते हैं। मुस्कराहट एक तरह का निमंत्रण ही है।

नौकरीधंधे में होने वाला तनाव या घर में काम करते हुए गृहिणियों को होनेवाला तनाव चाहे कितना ही सच्चा हो लेकिन जब घर में बच्चे अपने मातापिता को तनाव में देखते हैं तो उन पर भी इसका गहरा असर होता है। आपने देखा होगा कि अगर आप उदास होंगे तो बच्चे आपके पास ज्यादा देर तक नहीं बैठेंगे। वो दूसरे कमरे में या कहीं बाहर चले जायेंगे। क्योंकि, उन्हें ऐसे उदास चेहरे या तनाव बिलकुल पसंद नहीं होता। उन्हें घुटन महसूस होती है। बच्चे तो भगवान का रूप हैं। अगर हम उन्हें खुश देखना चाहते हैं या उनके उज्ज्वल भविष्य की कामना करते हैं, तो हमें उनके सामने हमेशा मुस्कराहट बनाये रखनी चाहिए।

मैंने देखा है कि जिस व्यापारी के चेहरे पर मुस्कराहट होती है लोग उसकी दुकान से ज्यादा सरलता से खरीदारी करते हैं। ज्यादा सुखदायी महसूस करते हैं। एक चाइनिज़ कहावत है कि, "जिसके चेहरे पर मुस्कराहट न हो उसे कभी दुकान नहीं खोलनी चाहिए।" कितनी मार्मिक बात है!

हमारा चेहरा हमारे व्यक्तित्व का प्रतिबिंब है। दुनिया को हमारी समस्याओं या उलझनों से कोई लेना-देना नहीं है, तो हमें चेहरे पर गंभीरता रखकर हमारे दुःखों को बयान क्यों करना चाहिए? ऐसा करने से तो दूसरे लोगों में भी गंभीरता की बीमारी फैलती है। ऐसी संक्रामक बीमारी फैलाने का हमें क्या अधिकार है?

मीना कोठारी एक कास्टिंग कंपनी की एम.डी. है। उन्होंने कंपनी की साधारण सभा में एक प्रस्ताव रखा कि, फेक्टरी में दिन भर चलतेफिरते, जब भी कोई कर्मचारी दूसरे कर्मचारी को देखे तब उसे प्यारी सी मुस्कराहट दे। सबने उनका प्रस्ताव स्वीकार किया। शुरू में थोड़ा अजीब लग रहा था, लेकिन बाद में सबको मजा आने लगा। फेक्टरी में उत्साह का मानो समंदर उमड़ पड़ा। फेक्टरी में एकदूसरे के साथ सबके संबंध अच्छे होने

लगे, उनकी काम करने की क्षमता बढ़ने लगी। सभी लोगों का पूरा दिन अच्छा बीतने लगा। इसका सकारात्मक असर उनके परिवारों पर भी हुआ। क्या हम ऐसा नहीं कर सकते?

दिल में उदासी होने पर भी आप मुस्कुराते रहते हैं, तो आपकी उदासी अपने आप गायब हो जाती है और अंदर से एक सच्ची हँसी प्रकट होती है। अगर चेहरे पर मुस्कुराहट न आये तो जबरन भी मुस्कुराइये। इससे आपको अच्छे परिणाम मिलेंगे और सच्ची मुस्कुराहट अपने आप पैदा होगी। मैं मेरे वर्कशोप में शुरू में ही ऐसी एक्सरसाइज़ करवाता हूँ कि सभी लोग पूरे दिन खुलकर मुस्कुराते हैं।

कई लोग ऐसा मानते हैं कि, 'मैं अपने चेहरे पर उदासी या मायूसी नहीं रखता, इतना ही काफी है, और क्या चाहिए?' सिर्फ चेहरे पर उदासी न दिखे इतना ही काफी नहीं है। चेहरा हमेशां खुश और हँसता हुआ दिखना चाहिए। मुस्कुराहट का ये प्रयोग आप अगर खुद आजमायेंगे, तो कहेंगे, "बात में कुछ दम तो जरूर है।"

मैं ऐसे कई लोगों को जानता हूँ कि जिनके चेहरे पर अगर मुस्कुराहट न होती तो वो अपने व्यवसाय में असफल ही हुए होते। गंभीर और चिंतित चेहरा लेकर घूमनेवाले ज्ञानी लोगों की तुलना में, मुस्कुराहट से भरा चेहरा लेकर घूमनेवाले अल्पज्ञानी ज्यादा प्रगति करते हैं।

अगर हँसी या मुस्कुराहट का इतना महत्त्व नहीं होता तो हमारे यहाँ 'हसमुख' या 'प्रसन्नवदन' जैसे नाम रखने की महिमा या रिवाज ही न होता। हम देवी-देवता के फोटो की पूजा करते हैं लेकिन क्या हमारा ध्यान कभी फोटो में उनके चेहरे की मुस्कुराहट पर जाता है? सच्ची पूजा तो यही है कि हम कम से कम उनकी मुस्कुराहट का ही अनुसरण करें। इसीलिए पूरे दिन हँसता और मुस्कुराता चेहरा रखिये और लोगों को एहसास करवाइये कि आपके अंदर भी भगवान बसता है।

डॉक्टर भी कहते हैं कि, जो इन्सान हमेशां खुश और मुस्कुराता रहता है, उसका स्वास्थ्य अच्छा रहता है। अगर वो बीमार हो तो उसकी बीमारी जल्दी दूर हो जाती है। लाफ्टर थेरापी का भी संशोधन किया गया है। शहरों के सार्वजनिक उद्यान में सवेरे-सवेरे लाफिंग क्लबें चलती है। तो कम से कम अपने शारीरिक स्वास्थ्य के लिए भी मुस्कुराते रहिये। लाफ्टर इज़ ध बेस्ट मेडिसिन।

चेहरे की मुस्कुराहट, बिगड़ी बाज़ी को भी सुधार सकती है। अगर हमसे हमारा कोई अपना परिजन या दोस्त रुठता है, तो हम उसे मनाने की शुरूआत भी तो मुस्कुराहट से ही करते है ना? क्या बिना मुस्कुराहट के हम किसी रुठे हुए को मना सकते हैं? यह मुस्कुराहट ही तो है जिससे इन्सान दूसरे सारे प्राणियों से अलग पड़ता है। मुस्कुराहट भगवान के द्वारा हमें दिया गया श्रेष्ठ वरदान या उपहार है।

अगर आप खुश रहना चाहते हैं, तो दूसरों को खुश रखिये। अपने चेहरे पर मुस्कुराहट बनाये रखिए। आप चाहे कितने ही अच्छे इन्सान क्यूं न हो लेकिन अगर आपके चेहरे पर मुस्कुराहट नहीं होगी तो लोग आपके अकडु समझेंगे। अपने भीतर की खुशी को

अंदर ही दबाकर मत रखिए, उसे अपनी हँसी और मुस्कुराहट से बाहर लाइये। गोडाउन में पड़ा माल नहीं बिकता माल तो शोरूम की सजावट से बिकता है।

दारुण गरीबी में भी खुशी और मुस्कुराहट के साथ जी रहे लोगों को मैंने देखा है और फाइवस्टार लाइफ स्टाइल में भी उदास चेहरे के साथ जीने वाले लोगों को भी मैंने देखा है।

आप कैसे हालात में जीते है, उसके साथ आपकी मुस्कुराहट का कोई लेना देना नहीं। आपकी मुस्कुराहट या हँसी आपकी भीतरी दुनिया से जुड़ी है।

फोटो स्टुडियो में फोटो खींचवाने के लिए केवल दो सेकन्ड के लिए दी गई मुस्कुराहट अगर जीवनभर के लिए आपके खुशमिजाज व्यक्तित्व का परिचय देती हैं तो रोज आप कई बार मुस्कुराते रहेंगे, तो आपकी जिंदगी कैसी खिल उठेगी?

## **इसीलिए कहता हूँ... कि स्माइल प्लीज़ !!**

### **आईये इस नियम का उपयोग करें :**

- याद कीजिए कि, दिन में कितनी बार आपके चेहरे पर मुस्कुराहट आती है?
- हर रोज, दिन की शुरूआत मुस्कुराहट के साथ कीजिए। आँख खोलते ही मुस्कुराइये। अपने सारे परिजनों को प्यारी सी मुस्कुराहट देकर दिन की शुरूआत कीजिए।
- इक्कीस दिन तक इस नियम का पालन कीजिए :

हर घंटे किसी न किसीके सामने देखकर मुस्कुराइये

और

इस पूरे दिन के परिणामों को देखिये,  
साथ ही ये भी देखिये कि दिन भर  
आपको कैसा एहसास हुआ।

**मुस्कराहट या हँसी एक ऐसी चाबी है,  
जो हर ताले में लग जाती है।**

**इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?**

## नियम : १०

### दूसरों को उनकी गलतियों का एहसास जरूर कराइये, लेकिन जरा संभलकर।

कई लोग अपने बच्चों, पति-पत्नी, माता-पिता या अपने कर्मचारियों की शिकायत लेकर मेरे पास पर्सनल सलाह मशवहरे (काउन्सेलिंग) के लिए आते हैं। उसमें से ज्यादातर शिकायतें इस तरह की होती हैं :

- ☹ मेरे पति अपने व्यवसाय में ही इतने डूबे रहते हैं कि हमारे बच्चों के लिए भी उनके पास वक्त नहीं होता। सवेरे जल्दी घर से निकल जाते हैं और रात को बहुत देर से घर आते हैं।
- ☹ मेरे पति को तम्बाकू वाले पानमसाले खाने की आदत है और वो इस आदत को छोड़ते ही नहीं। मैं बहुत परेशान हो गई हूँ।
- ☹ मेरी पत्नी बच्चों पर बार-बार गुस्सा करती हैं। बच्चों के मन पर इसका क्या असर होगा यह भी नहीं सोचती।
- ☹ मेरी पत्नी टी.वी. पर ऐसी बेकार सीरियल देखा करती है कि, अब उसकी सोच भी वैसी नकारात्मक हो गई है।
- ☹ मेरे पिताजी अस्सी साल के हो गए हैं, लेकिन फिर भी व्यवसाय में दखल अंदाजी करते रहते हैं। मुझे अपने तरीके से काम ही नहीं करने देते।
- ☹ मेरे पिताजी की तबियत ठीक नहीं रहती लेकिन फिर भी अपने सारे संबंधियों के तमाम प्रसंगों में चले जाते हैं। नतीजा यह होता है कि भागदौड़ और खाने का ध्यान न रखने से बार-बार बीमार हो जाते हैं।
- ☹ मेरी मम्मी मेरी पत्नी को दिन भर टोका करती है और जैसे ही मैं घर पहुँचता हूँ वो रो रो कर शिकायत करती रहती हैं।

- ☹ मेरी मम्मी का ब्लडसुगर लेवल बहुत ऊंचा है, फिर भी मिठा खाने का मोह नहीं छूटता और बाद में परेशान होती हैं।
- ☹ मेरा बेटा दिन भर टी.वी. और कम्प्यूटर में गेम खेला करता है, पढ़ाई की जरा सी भी गंभीरता उस में नहीं है।
- ☹ मेरी बेटी ने ऐसी लड़कियों को अपनी दोस्त बनाई है, जिनके संस्कार कुछ ठीक नहीं हैं, वो पूरे दिन कान पर मोबाइल धरे रहती हैं।
- ☹ हमारी कंपनी का स्टाफ कामचोर हो गया है, कोई अपनी जिम्मेदारी ठीक से समझता ही नहीं है।
- ☹ मेरी कंपनी के कर्मचारी बार-बार गंभीर गलतियाँ करते हैं, जिससे कंपनी को बहुत नुकसान हो रहा है। लेकिन वो लोग एकदूसरे पर आक्षेप-प्रति आक्षेप करते रहते हैं।

लोगों की ये शिकायते सुनकर मैं उनसे यह पूछता हूँ कि आप उनकी ये गलतियाँ सुधारने के लिए क्या करते हैं? सामने से उत्तर मिलता है हम सारी कोशिशें करते हैं, दूसरे लोगों के द्वारा समझाने की कोशिश करते हैं, गुस्सा करते हैं, चेतावनी देते हैं, लेकिन कोई फर्क नजर ही नहीं आता। आप ही बताइए हम क्या करें?

उनकी बात सुनकर मैं सोच में पड जाता हूँ, क्योंकि ज्यादातर लोगों ने सामने वाले इन्सान की भूल को सुधारने के लिए कुछ किया ही नहीं होता। वो लोग जिसे कोशिश कहते हैं वह ज्यादातर सुझाव ही होते हैं।

इस तरह से बार-बार सुझाव देते रहने से या टोका करने से गलतियाँ सुधारने के बदले बढ़ती ही जाती हैं।

इन्सान सबसे बड़ी गलती यही करता है कि वो सामनेवाले इन्सान को मुँह चढ़ाकर नाराजगी के साथ उसकी भूल बताता है।

### उदाहरण के रूप में :

- ☹ आपको परिवार से ज्यादा अपने व्यवसाय की ही चिंता होती है, अगर थोडा जल्दी घर आयेंगे, तो बच्चों के साथ ज्यादा वक्त बिता पायेंगे।
- ☹ आप ये पानमसाले खाना कब बंद करेंगे?
- ☹ बच्चों पर गुस्सा क्यों करती हो?

- ☹ मैंने तुमसे कितनी बार कहा है, कि ऐसे बेकार सीरियल मत देखा करो।
- ☹ पापा आप व्यवसाय में यह दखलअंदाजी कब बंद करेंगे?
- ☹ इस उम्र में संबंधियों के घर दौड़ कर जाने की क्या जरूरत है?
- ☹ मम्मी तेरी शिकायत करने की आदत कब जायेगी?
- ☹ अब आप ये मिठाई खाना बंद करेंगे या नहीं?
- ☹ कल से तू कम्प्यूटर गेम नहीं खेलेगा।
- ☹ ऐसे बेकार दोस्तों के साथ घूमना बंद कर के घर में ध्यान दे।
- ☹ आप अपनी जिम्मेदारियाँ कब समझेंगे?
- ☹ आपका कोई काम ठीक से नहीं होता, कुछ न कुछ गरबड़ तो होती ही है।

ऐसे बार-बार टोकने की आदत को लोग सामनेवाले को सुधारने की कोशिश कहते हैं। सामनेवाले को टोकने की उनकी आदत और तरीका ऐसा होता है कि सामनेवाले के दिल को ठेस पहुँचती है। ऐसी कोशिशों से अगर सामने वाले इन्सान के दिल को ठेस लगती है, तो उसमें सुधार लाना मुश्किल हो जाता है।

सामनेवाले इन्सान को सुधारने की कोशिश करते वक्त इतना खयाल रखना चाहिए कि, उसके साथ हमारे रिश्तों में कोई कड़वाहट न आये, या वो हमारे लिए अपने दिल के दरवाजे बंद न कर ले। उसकी कोई एक भूल बताते वक्त उसकी दूसरी बातें या आदतें जो हमें पसंद न हो उनका जिक्र गलती से भी नहीं करना चाहिए। क्योंकि, “इन्सान का कार्य गलत हो सकता है इन्सान नहीं”। यह बात जितनी जल्दी समझमें आ जाये उतना ज्यादा अच्छा है। भूल या गलती बताते वक्त हमारा व्यवहार जरा भी ऐसा नहीं होना चाहिए कि उस इन्सान को हमसे नफरत हो जाये।

किसीको उसकी गलती बताने का हम में कौशल्य होना चाहिए। यह एक कला है, अगर इस कला में काबिलीयत हाँसिल कर ली, तो आप लोगों के दिलों पर राज कर सकते हैं। हमारा भी काम हो सकता है और सामनेवाले को भी फायदा हो जायेगा। भूल उसकी समझमें भी आयेगी और रिश्तों में कड़वाहट भी नहीं आयेगी।

१९७५ के साल की बात है। सौराष्ट्र के एक छोटे-से गाँव के एक साधारण किसान का बेटा दिलीप अहमदाबाद की इंजीनियरिंग कॉलेज में पढ़ाई के लिए आया। उस जमाने

में अहमदाबाद में पढ़ाई करना बड़ी बात माना जाता था। दिलीप ने इससे पहले कभी शहर नहीं देखा था, गाँव की मिट्टी से वो सीधा ही अहमदाबाद की पक्की सड़कें और इमारतें देख रहा था। इतना बड़ा शहर, बड़ी-बड़ी सड़कें, महल जैसे भव्य बंगले, सिनेमाघर और कॉलेज की स्वतंत्रता..हॉस्टेल के जलसे..।

अहमदाबाद को देखकर दिलीप चकाचौंध हो गया। वो भूल गया कि माता-पिताने उसे पढ़ाई के लिए भेजा है। दिलीप तो पढ़ाई छोड़कर मौज-मस्ती करने लगा। घूमना, फिल्में देखना, कॉलेज में रौफ जमाना ही उसका जीवन बन गया। अहमदाबाद में रहनेवाले उसके एक दूर के रिश्तेदार ने दिलीप के पिताजी को बताया कि दिलीप बिगड़ता जा रहा है, अगर उसे संभाला नहीं गया, तो गलत रास्ते पर जाते देर नहीं लगेगी, लड़का हाथ से निकल जायेगा।

दिलीप के पिताजी को दिलीप के बारे में ये जानकर बड़ा आघात लगा। उनको लगा कि मेरा बेटा इतना कैसे बदल गया? अगर वो अपनी पढ़ाई में ध्यान नहीं देगा तो इंजीनियर कैसे बन पायेगा? अगर वो इंजीनियर नहीं बन पाया तो उसका जीवन क्या होगा? इतनी गरीबी में खूनपसीना एक करके उसे पढ़ने के लिए अहमदाबाद भेजा है अगर वो इंजीनियर नहीं बन पाया तो परिवार को मदद कैसे करेगा?

दूसरी ओर अहमदाबाद में रहने वाले उनके रिश्तेदार ने दिलीप को अपने घर बुलाकर समझाने की पूरी कोशिश की। उन्होंने उसे समझाते हुए कहा, “देखो दिलीप तुम अहमदाबाद में पढ़ाई के लिए आए हो, मौजमस्ती करने या घूमने के लिए नहीं। कॉलेज के तुम्हारे उस आवारा दोस्तों में से कोई काम नहीं आयेगा। ये सैरसपाटे और फिल्में देखना बंद कर के पढ़ाई में ध्यान दो, वरना परीक्षा में विफल हो जाओगे।”

उनकी बातों का दिलीप पर कोई असर नहीं हुआ। उसकी मौज मस्ती और आवारागर्दी बढ़ती ही गई और वो परीक्षा में विफल हो गया, तीन विषयों में ए.टी.के.टी. आयी। इतना होने के बाद भी पढ़ाई के प्रति वो जरा भी गंभीर न हुआ।

एक दिन दिलीप पर उसके पिताजी का खत आया। उन्होंने खत में क्या लिखा था? उन्होंने खत में लिखा था -

चिरंजीवी दिलीप,

तुम्हारी कुशलता की कामना करता हूँ। तुम अहमदाबाद में अच्छी तरह से सेट हो गए हो ना? वहाँ सब अच्छा तो लग रहा है ना? तुम्हें शायद हमारे गाँव, घर और परिवार की याद सताती होगी। हमारे लिए तो यह बड़ी खुशी की बात है कि तुम्हें अहमदाबाद जैसे बड़े शहर में पढ़ने का मौका मिला है। यह सब इश्वर की ही कृपा है, वरना हमारे नसीब में अहमदाबाद कहाँ लिखा होता? तुम्हारी माँ तुम्हारी चिंता करती हैं और कहती है की तुम वक्त पर खाना खाते रहना और अपने स्वास्थ्य का खयाल रखना।

तुम घर की जरा भी चिंता मत करना। हमारे यहाँ अभी तक बारिश नहीं हुई है, बीज बो दिये हैं अगर भगवान की मरजी हुई, तो बारिश हो जायेगी, वरना उसकी मरजी।

दो दिन पहले अहमदाबाद वाले तुम्हारे चाचा जमीन के किसीकाम से यहाँ आए थे। हमने उन्हें अपने घर खाने पर बुलाया था। उन्होंने तुम्हारे बारे में बताया था कि तुम पढ़ाई में ध्यान नहीं दे रहे और गलत दोस्तों के साथ तुम्हारा उठनाबैठना है। ऐसी कई बातें बताई... लेकिन मैंने उनकी बातों पर कोई ध्यान नहीं दिया। अगर वो जरा-सा भी सच बोल रहे होंगे तो भी मैं नहीं मान सकता। क्योंकि मैं तुम्हें अच्छी तरह से जानता हूँ। बेटे मुझे पता है तुम जिम्मेदार इन्सान हो। अभी पिछले साल ही, चंदुचाचा की बेटी शिल्पा की शादी में सारी जिम्मेदारी तुमने ही तो उठाई थी। गाँव में शंभुमहाराज के कथा सप्ताह में भी गाँव के सारे युवाओंने सात-सात दिन तक सारा काम संभाल लिया था। वो सारा काम तुम्हारे नेतृत्व में ही हुआ था। गाँव के सारे लोग तेरी उस मेहनत को आज भी याद करते हैं। थोड़े बड़े होते ही तुमने मेरे सर से खेतीबाड़ी की सारी जिम्मेदारी अपने सर ले ली थी। मैं यह सारी बातें अच्छी तरह से जानता हूँ।

अगर पढ़ाई में तुम अपनी जिम्मेदारी से जरा भी चूक रहे हो तो संभल जाना। मैं तुम्हें एक क्लामयाब इंजीनियर के रूप में देखना चाहता हूँ। हमें अभी घर के दो प्रसंग भी पूरे करने हैं। पक्का घर बनाना है। अगर भगवान की मरजी हुई तो तुम विदेश भी जा सकोगे। तुम यह कर सकते हो। मुझे इस बात का धैर्य और खुशी है कि, तुम पढ़ने में होशियार और जिम्मेदार हो। वजुचाचा की किसी बात का बुरा मत मानना। उनके घर आतेजाते रहना। किसी भी बात की जरूरत हो तो जरूर बताना। अगर पैसों की तकलीफ़ हो तो पहले से बता देना। अपने स्वास्थ्य का खयाल रखना।

तुम्हारे पिता के आशीर्वाद

खत पूरा पढ़ लेने के बाद दिलीप की आँखों से आँसुओं की धारा बहने लगी। वो पछतावे के आँसू थे। उसके बाद तो मानो दिलीप की नई ज़िंदगी शुरू हुई।

किसीको उसकी भूल या गलती बताने की यही सच्ची कला है। सामनेवाले को बुरा लगे ऐसा कुछ कहने से या करने से उसमें बदलाव नहीं आता। ध्यान रखिये कि जिस बात में उस इन्सान की गलती हो उसी बात को लेकर उसकी अच्छी बातों की भी प्रशंसा करिए और बाद में गलती बताइये। शेविंग करने से पहले हम क्रीम लगाते ही है ना? भूल ऐसे बताइये कि सामनेवाला आपका विरोध न करे। हमें हथोड़ा छाप बनने की कोई जरूरत नहीं है।

अगर हो सके तो इन्सान को एकांत में या अकेले में ही उसकी भूल बतानी चाहिए। भूल बताने के बाद उसमें सुधार करने के लिए उसे प्रोत्साहित करना चाहिए।

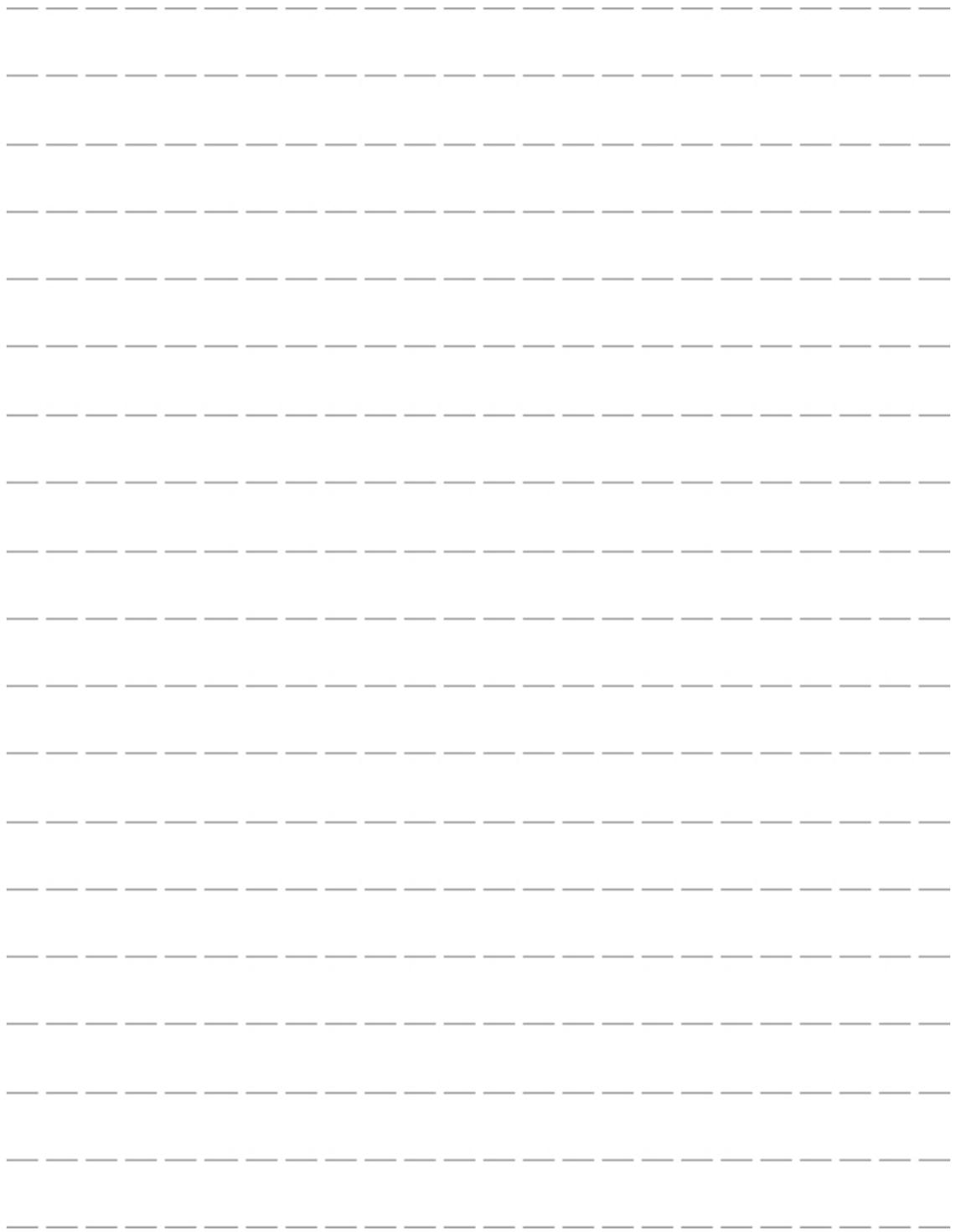
## भूल बताने की ये नई रीत अपनाइए।

### आईये इस नियम का उपयोग करें :

- आपके परिवार में कौन, बार-बार गलती या भूल करता है, याद कीजिए।
- उसकी उस भूल या गलती का कारण क्या हो सकता है, ये बिना किसी पूर्वग्रह के सोचिये।
- उस इन्सान की वो भूल कैसे सुधर सकती है, ये सोचिये।
- इस नयी रीत से उस इन्सान का ध्यान अपनी गलती पर कैसे जा सकता है उसका आयोजन कीजिए।
- अच्छी तरह से उस इन्सान को उसकी गलती बताइये और उसे सुधरने के लिए प्रोत्साहित कीजिए।
- परिणाम की जांच कीजिए और दूसरे लोगों पर उसका प्रयोग कीजिए।

**सच्ची और अच्छी तरह से बताई गई गलती  
जीवन परिवर्तन का अवसर बन सकती है।**

**इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?**



## नियम : ११

### एक ऐसा ब्रह्मास्त्र जो सारे हथियारों की छूटी कर दे

नीतिनभाई होलसेल सिमेन्ट के बिक्रेता है। शहर के कई छोटेबड़े बिल्डर्स उनके ग्राहक हैं। कई सारी कन्स्ट्रक्शन साइट्स पर नीतिनभाई ही सिमेन्ट पहुँचाते हैं। लेकिन वासुदेव कन्स्ट्रक्शन कंपनी के मालिक विरेन्द्रभाई कभी भी नीतिनभाई को सिमेन्ट का ऑर्डर नहीं देते। नीतिनभाई के सेल्स एक्ज्युकिटीव वासुदेवभाई की ऑफिस के चक्कर लगाकर थक गए, लेकिन एक भी बार ऑर्डर नहीं मिला। नीतिनभाई भी कई बार सिमेन्ट के ऑर्डर के लिए विरेन्द्रभाई से मिले थे लेकिन कोई ऑर्डर नहीं मिला था। विरेन्द्रभाई वैसे तो नीतिनभाई के दोस्त थे लेकिन फिर भी आज तक कोई ऑर्डर नहीं मिला था।

नीतिनभाई एक बार ऐसे ही विरेन्द्रभाई से मिलने उनके ऑफिस गए। नीतिनभाई जब विरेन्द्रभाई के चेम्बर में दाखिल हुए तब वो किसीके साथ फोन पर बात कर रहे थे। उन्होंने मुस्कुराते हुए नीतिनभाई को कुर्सी में बैठने का इशारा किया। विरेन्द्रभाई फोन पर बात कर रहे थे, तब तक नीतिनभाई ने उनके टेबल पर पड़ा नये प्लेट का विवरणिका (ब्रोशर) उठाकर देखा।

विरेन्द्रभाई फोन पर किसीके साथ अपने बेटे की पढ़ाई के बारे में असंतोष के भाव से बात कर रहे थे। आने वाली परीक्षा में वो अच्छे अंक लाएगा या नहीं उसकी चिंता कर रहे थे। फोन पर बात खत्म हुई तो वो मुस्कुराहट के साथ नीतिनभाई का अभिवादन करते हुए बोले- “शेठ क्या हालचाल है? बहुत दिनों के बाद रास्ता भूले हैं आज।” नीतिनभाई ने भी हँसते हुए उत्तर दिया “बस सब बढ़िया है, आप बताइये कैसे हैं?” विरेन्द्रभाई ने चिंता के स्वर में कहा, “देखियेना, पढ़ाई बच्चों की होती है और चिंता माबाप को होती है। मेरी तो समझमें ही नहीं आ रहा कि बोर्ड की परीक्षा उसकी है या मेरी?”

नीतिनभाई ने उनसे पूछा - “आपका बेटा पढ़ाई में ध्यान नहीं देता क्या?” नीतिनभाई की बात सुनकर विरेन्द्रभाई की हिंमत खुली और वो बोले- “नीतिनभाई यूँ तो मेरा बेटा पूरे दिन पढ़ता लिखता ही है, लेकिन फिर भी परीक्षा में उसके अंक अच्छे नहीं आते।” नीतिनभाईने हँसते हुए कहा - “अगर मेरी बात मानें तो उसे मेरे बेटे के पास भेज दीजिए। मेरा बेटा पढ़ाई कम करता है, लेकिन वो स्मृति तकनिक (मेमरी टेकनिक्स) और अध्ययन तकनिक (स्टडी टेकनिक) का पूरा उपयोग करता है, जिससे परीक्षा में बड़े अच्छे

अंकों से पास होता है। वो आपके बेटे को सारी बातें सीखा देगा, जिससे उसका परिणाम भी अच्छा ही निकलेगा।”

नीतिनभाई की बात सुनकर विरेन्द्रभाई ने खुश होते हुए कहा, “क्या बात कर रहे है आप? तो मैं आज शाम को ही उसे आपके घर भेज दूँगा। मुझे तो उसकी पढ़ाई की बहुत फिक्र लगी रहती है।” विरेन्द्रभाई ने नीतिनभाई के लिए चाय मंगवाइ, चाय पीते-पीते ही नीतिनभाई से पूछा, “कहीये नीतिनभाई कामकाज कैसा चल रहा है? आज अचानक यहाँ कैसे आना हुआ? आज ऑफिस नहीं गए क्या?” नीतिनभाईने उत्तर देते हुए कहा, “नहीं, आज यहाँ पास में ही एक बैंक में काम था, इसलिए आया था, यहाँ तक आया था तो सोचा आपसे भी मिल लूँ, इसलिए यहाँ आ गया।” कुछ देर बातें करके नीतिनभाई वहाँ से बिदा हुए।

शाम को विरेन्द्रभाई का बेटा नील नीतिनभाई के घर पर आया। नीतिनभाई के बेटे के साथ उसकी अच्छी दोस्ती हो गई। उसने नीतिनभाई के बेटे से काफी कुछ सिखा। फिर तो हफ्ते में दोतीन बार उसका यहाँ आना लगा रहता था।

बीस दिन के बाद विरेन्द्रभाई ने नीतिनभाई को फोन किया और कहा की- “नीतिनभाई हमारी कंपनी डेढ़ सौ फ्लेट की एक नयी योजना ला रही है। अगले हफ्ते काम शुरू भी हो जायेगा। अगर आज दोपहर के बाद आपके पास वक्त हो तो मेरे ऑफिस पर आ पायेंगे? हम सिमेन्ट के बारे में कुछ बात कर लें।” नीतिनभाई शाम को विरेन्द्रभाई से मिलने गए। वहाँ उनका सिमेन्ट का ऑर्डर बिना किसी भाव की रकझक के ही फाइनल हो गया।

नीतिनभाई को आज तक विरेन्द्रभाई के यहाँ से सिमेन्ट का ऑर्डर नहीं मिल रहा था और ये अचानक कैसे मिल गया? क्योंकि नीतिनभाई ने विरेन्द्रभाई की जरूरी बातों में भी दिलचस्पी दिखाई थी। नीतिनभाई को भी एहसास हुआ कि वो आज तक विरेन्द्रभाई के साथ हर बार केवल अपने स्वार्थ की ही बातों पर ध्यान देते थे। इस बार सच्चे दिल से उन्होंने विरेन्द्रभाई के स्वार्थ की बात में ध्यान दिया और उनका भी काम हो गया।

यह बात बिलकुल सच है कि, आप अगर चाहते हैं कि लोग आपके स्वार्थ में दिलचस्पी रखें, तो आप भी लोगों के स्वार्थ में दिलचस्पी रखिये। यह मानवीय मानसिकता (ह्युमन सायकोलोजी) है जो हर जगह अच्छा परिणाम देती है। मार्केटिंग और सेल्स के क्षेत्र में जो लोग कम सेलिंग करते हैं, उनका अध्ययन करने से पता चलेगा कि, वो लोगों के साथ, केवल अपने स्वार्थ की ही बातें करते रहते हैं। अगर आप अपना सेलिंग बढ़ाना चाहते हैं तो अपने संभावित ग्राहकों के हितों के बारे में भी सोचिये। उनका लाभ परिपूर्ण हो ऐसा कुछ करेंगे तभी उनको आपकी बातों में दिलचस्पी होगी।

हर इन्सान चाहता है कि कोई उसकी बात पर भी ध्यान दे, उस में दिलचस्पी दिखाए।

कुछ समय पहले की बात है। मुझे एक ऐसे सहायक तालीमकार (आसिस्टन्ट ट्रेनर) की जरूरत थी जो उत्साही, खुले मन का, मोडर्न और नीजि कंपनियों (कॉर्पोरेट सेक्टर) में भी तालीम दे सके ऐसा हो। छः महीने पहले दिल्ली में मेरा एक वर्कशोप था। वर्कशोप के दौरान निष्ठा नाम की एक प्रतिभागी (पार्टिसिपन्ट) के साथ पहचान हुई। निष्ठा काफी उत्साही लड़की थीं। लोगों के साथ बात करने की उसमें अच्छी कला थी। उससे परिचय करके ही लगा की, मुझे जिस तरह के सहायक की जरूरत थी, वो सारे गुण इस लड़की में है। परिचय बढ़ने से पता चला कि वो डॉक्टर है और उसके सपने भी बहुत बड़े-बड़े हैं। वो लड़की मुझे बहुत बुद्धिमान लगी। अंग्रेजी भाषा पर उसका अच्छा प्रभुत्व था, जो कॉर्पोरेट ट्रेनिंग्स के लिए बहुत जरूरी होता है। सबसे अच्छी बात यह थी कि वो काफी लचीली (फ्लेक्सिबल) थी और उसे कम वक्त में अच्छे से तालीमबद्ध किया जा सकता था। लेकिन उसका कार्यक्षेत्र बिलकुल ही अलग था।

उसके सामने अपनी बात रखने से पहले, मैंने उसके रस के क्षेत्र का पता लगाया। मैंने उसे, उसके रस के क्षेत्र में काफी मदद भी की, और उसकी अन्य एक दो समस्याओं का समाधान भी कर दिया। मन की शक्तियों का व्यक्तिगत उपयोग कैसे कर सकते हैं इस बारे में उसका अच्छे से मार्गदर्शन किया और उसकी व्यक्तिगत समस्याओं के समाधान भी करवाये।

नतीजा यह हुआ कि डॉ. निष्ठा ने भी मेरे कार्यक्षेत्र में अपनी दिलचस्पी दिखाई। उसने हमारा ट्रेनर्स ट्रेनिंग प्रोग्राम में तालीम ली और खुद ट्रेनर बन गई। आज वो पूरे आत्मविश्वास के साथ बहुत अच्छी तरह से ट्रेनिंग करती है। मुझे जिस तरह के ट्रेनर की जरूरत थी, वैसी ट्रेनर मिलने से मेरा काम आसान हो गया। जब आप सच्चे दिल से सामने वाले इन्सान के फायदे की बात में दिलचस्पी रखते हैं तब वो भी आपके स्वार्थ और फायदे में दिलचस्पी दिखाता है, आपका सहयोग करता है।

सामनेवाले इन्सान में, उसके फायदे में, उसके हित में या उसके रस के विषय में अपनी दिलचस्पी दिखाने से, कितनी ही बड़ी-बड़ी पारिवारिक समस्याओं का समाधान मिल जाता है, उसका द्रष्टांत देखते हैं।

एक बार एक भाईसाहब अपनी एक समस्या लेकर मेरे पास आये। उनकी समस्या यह थी कि उनका अपने बेटे से मनमुटाव रहता था। लड़का अभी जवानी की दहलीज चढ रहा था। मनमुटाव इतना ज्यादा हो गया था कि बेटा जिस कमरे में बैठा हो वहाँ अगर बाप जाये तो बेटा बाहर आ जाता था।

बेटा अपने बाप से बात करने के लिए भी राजी नहीं था। उन्होंने अपने बेटे के बारे में मुझसे कई शिकायतें की और समस्या का समाधान बताने के लिए कहा। उनकी चिंता यह थी की यह मनमुटाव, नफरत न बन जाये और बेटे को खोने की नौबत न आये।

उनकी समस्या सुनकर मुझे कुछ वक्त पहले ही दुनिया छोड़ चूके महान लेखक स्टीफन कोवी की किताब 'सेवन हेबिट्स ऑफ हाइली इफेक्टिव पीपल' का एक द्रष्टांत याद

आ गया। मैंने उस भाईसाहब को वैसे ही करने के लिए कहा।

मैंने उनसे कहा कि अगर आप अपने बेटे के साथ संबंध सुधारना चाहते हैं, तो आपको उन सारी बातों में दिलचस्पी लेनी होगी, जो आपके बेटे को अच्छी लगती है, उसे पसंद है।

मेरी बात सुनकर वो बोले, “साहब यह संभव नहीं है, उसके रस के सारे विषय बेकार होते हैं, उसे जो चीज महत्त्वपूर्ण लगती है, वो मुझे बचकाना लगती है, आप और कोई रास्ता बताइये।”

मैंने कहा, “तो आप अपने बेटे को भूल जाइये और आप जो ठीक समझें वो करें, दूसरा कोई रास्ता नहीं है।”

लेकिन बाद में उन्हें लगा कि मेरी बात में कुछ दम है, इसलिए उन्होंने अपने बेटे के रस के विषयों की जानकारी प्राप्त की। उसी दौरान उनके बेटे को स्कूल का कोई प्रोजेक्ट करना था और मेरी सलाह मानकर उन्होंने वो मौका पकड़ लिया। उन्होंने अपने बेटे से कहा, हम तुम्हारा प्रोजेक्ट इतना अच्छा करेंगे कि लोग देखते रह जायेंगे। हम चीन की (मीनी) दीवार बनायेंगे।

बाप की बात सुनकर बेटे को आश्चर्य हुआ। “पिताजी को मेरी बातों में कब से दिलचस्पी हुई?” लेकिन बाप ने तो अपने बेटे के साथ संबंध सुधारने की प्रतिज्ञा ली थी। उन्होंने उसी दिन से अपने व्यवसाय के लिए ऑफिस जाना कम कर दिया।

सवेरे केवल २ घंटे कि लिए ही ऑफिस जाते थे, बाकी का सारा वक्त बेटे के साथ घर रहकर चीन की दीवार के प्रोजेक्ट का काम शुरू किया। उन्होंने अपने घर के मैदान की दीवाल (कम्पाउन्ड वॉल) गिरा दी और उसकी जगह पूरे दिन बाप बेटे ने साथ मिलकर हूबहू चीन की दीवार बना दी। परिवार के सदस्य और दूसरे संबंधियों को भी यह देखकर आश्चर्य हुआ।

एक पड़ोशी ने तो उनसे पूछ भी लिया कि, “क्या आपको अपने बेटे का प्रोजेक्ट इतना महत्त्वपूर्ण लगता है कि आप ऑफिस भी नहीं जाते?” तब उन्होंने बड़ा अच्छा उत्तर दिया कि, “मेरे लिए प्रोजेक्ट महत्त्वपूर्ण नहीं है, लेकिन मेरा बेटा ज्यादा प्यारा और महत्त्वपूर्ण है!” इन दिनों में, उनकी और उनके बेटे के बीच की दूरियाँ कम हुई, मनमुटाव दूर हो गया। जब वो दोनों साथ मिलकर, बेटे के प्रोजेक्ट के लिए, चीन की दीवार बना रहे थे, तब उनके बीच की दीवार टूट चूकी थी।

दूसरे लोगों के रस के विषयों में दिलचस्पी दिखाने का ये होता है चमत्कार।

वियेना के जाने माने मनोविज्ञानी (सायकोलॉजिस्ट) एडलर ने कहा है कि जो इन्सान अपने आसपास के लोगों में, या अपने काम से जुड़े लोगों में, या उनकी बातों में दिलचस्पी नहीं दिखाता वो अपना जीवन दुःखों से भर लेता है और दूसरों का भी नुकसान करता है। ऐसे लोगों के जीवन में ही हमें मानवजीवन की विफलता के दर्शन होते हैं।

कई लोगों को ऐसी आदत होती है कि, आप जैसे ही किसी विषय पर बात शुरू करते हैं, वो इन्सान उस विषय पर अपनी बात या अपने अनुभव की बात शुरू कर देता है। आप जैसे तैसे अपनी बात का दौर आगे चलाते हैं कि, वो फिर से उस में कूद पड़ता है। ऐसा चलता ही रहता है। वो इन्सान अपनी ही बातों से बाहर नहीं निकलता।

आप ऐसे लोगों से मिले होंगे। क्या आपको ऐसे लोगों में कभी दिलचस्पी होगी? आप ऐसे लोगों में कोई दिलचस्पी दिखायेंगे? मुझे भी ऐसे लोगों में कोई दिलचस्पी नहीं होती और होनी भी नहीं चाहिए। क्योंकि उन्हें हमारी बात या हमारे फायदे में कोई दिलचस्पी नहीं है।

दूसरी ओर, ऐसे लोग भी होते हैं जो आपकी बात सुनते हैं, आपकी बातों में दिलचस्पी दिखाते हैं और ऐसा कुछ करते हैं जिससे आपको फायदा होता है। क्या आपको ऐसे इन्सान में दिलचस्पी होगी? हाँ, ऐसे लोगों में जरूर दिलचस्पी होनी चाहिए। मुझे मेरे कार्यक्रम में ऐसे कई लोग मिल जाते हैं, जो मेरे साथ केवल अपने लाभ की ही बातें करते रहते हैं, और मुझे मुस्कुराते हुए उन्हें दूर रखना पड़ता है।

बस यही तो वो रहस्य है। सामनेवाले इन्सान की दिलचस्पी के जानिये, उसमें उसकी कोई मदद कीजिए। बच्चों से, जीवनसाथी से या फिर अपने कर्मचारियों से अगर कोई काम है, तो आप उनकी जरूरतों का, उनके फायदे का खयाल रखेंगे तो वो आपके फायदे का खयाल रखेंगे। आप किसी होटल में रूके हो या किसी रेस्तरा में खाना खाने गए हो वहाँ आपकी छोटी मोटी हर जरूरतों का खयाल रखा जाये तो कितना अच्छा लगता है? हर इन्सान के मन में अपना एक अलग महत्त्व होता है, इसीलिए उनके स्वार्थ में और उनके फायदे में दिलचस्पी दिखाइए, उनका खयाल रखिये।

हमें कई बार ऐसा लगता है कि हम बहुत महत्त्वपूर्ण काम करते हैं, जरूरी बात करते हैं, फिर भी सामनेवाला उसमें कोई दिलचस्पी क्यों नहीं दिखाता? कारण स्पष्ट है—हमने अपने लाभ की या दिलचस्पी की बात की है, उसके लाभ या दिलचस्पी की नहीं। अगर आप चाहते हैं कि वो आपकी बात में दिलचस्पी दिखायें तो आप उसके रस की बात जानकर उसमें दिलचस्पी दिखाइये, वो अपने आप आपमें दिलचस्पी दिखाने लगेगा।

प्रणव एक अपार्टमेंट किराये पर लेकर उसमें अपना ऑफिस चला रहे थे। पाँच-छः लोगों का स्टाफ उनके यहाँ कम करता था। आसपास के रहनेवालों को उनसे कोई परेशानी या शिकायत नहीं थी। फिर भी कुछ इर्ष्यालु पड़ोशियों ने प्रणव के मकानमालिक का विरोध किया कि आप ऐसे अपना फ्लेट व्यावसायिक उद्देश से किराये पर नहीं दे सकते।

पड़ोशियों की बात सुनकर प्रणव के घरमालिक पीछले दो महिनों से उन्हें फ्लेट खाली करने के लिए कह रहे थे। प्रणव को काम के लिए यह फ्लेट काफी अनुकूल था। उन्हें ऐसा भी लग रहा था कि यहाँ आने के बाद उनकी प्रगति हुई है, इसलिए वो चाहते थे कि मकानमालिक फ्लेट खाली न करवाये तो उनके लिए अच्छा होगा। दो दिन पहले ही मकानमालिक का फिर से फोन आया था।

प्रणव मकानमालिक को समझाने उसके बंगले पर गए। प्रणव वहाँ पहुँचे तब मकानमालिक झूले पर आँखे बंद कर गुलामअली की गज़ल सुन रहे थे। प्रणव के पहुँचते ही उनकी आँखे खुल गईं। उन्होंने प्रणव का अभिवादन करते हुए बैठने के लिए कहा। प्रणव ने बैठते ही कहा, “क्या बात है महेतासाहब आपको गज़ल सुनने का शौक है?”

“अरे गज़ल तो मेरी ज़िंदगी है”, कहते-कहते महेतासाहब के चेहरे पर खुशी छा गई। प्रणव ने कहा, “मेरी वाइफ को भी गज़ल का बेहद शौक है और वो तो अच्छा गा भी लेती है। आपको शायद पता नहीं होगा लेकिन कहीं न कहीं उसकी गज़लों का कार्यक्रम होता ही रहता है। इस बार अगर कहीं कार्यक्रम होगा तो मैं आपको जरूर निमंत्रण दूँगा। आपको बहुत मजा आयेगा और हाँ उसके पास तो हजारों गज़लों का संग्रह है। मैं उसमें से आपको सी.डी. भी बनाकर दूँगा।” प्रणव की बात सुनकर महेता साहब को तो मजा आ गया। इस बात को आज तीन साल हो गए हैं, लेकिन आज भी उन्होंने वो प्लेट खाली नहीं करवाया। प्रणव का ऑफिस आज भी वहीं पर है।

अगर लोग हमें पसंद करेंगे तो ही हमें ज्यादा सफलता मिलेगी। लोग हमें पसंद कब करेंगे? जब हम उनके लाभ या फायदे की बातों में दिलचस्पी दिखायेंगे तब। अंग्रेजी में एक कहावत है - “to be interesting, be interested” रोमन कवि सायरस ने कहा है कि - “दूसरे लोग जब हममें दिलचस्पी दिखाते हैं, तभी हम उनमें दिलचस्पी दिखाते हैं।”

आप जानते हैं कि फोन में बात करते वक्त जिन शब्दों का सबसे अधिक उपयोग होता है वो है - ‘मैं’ ‘मुझे’ और ‘मेरा’। जो दर्शाता है कि लोगों को अपना ही कितना खयाल होता है। याद कीजिए कि जब हम कोई गुपफोटो देखते हैं तब, उसमें हमारी नज़र किसे ढूँढती है?

याद करेंगे तो पता चलेगा कि आपने भी ऐसे ही लोगों की ज्यादा मदद या तरफदारी की होगी जिन्होंने आपमें दिलचस्पी दिखाई होगी। हम एक वाक्य बार-बार सुनते रहते हैं कि, “अगर उसे मेरी परवा नहीं है, तो मैं उसका काम क्यों करूँ?”

यह क्या दर्शाता है?

**सिर्फ इतना ही कि,  
आप चाहते हैं कि लोग आपके स्वार्थ में दिलचस्पी दिखाएँ,  
तो आप उनके स्वार्थ, फायदे या लाभ में दिलचस्पी दिखाइये।**

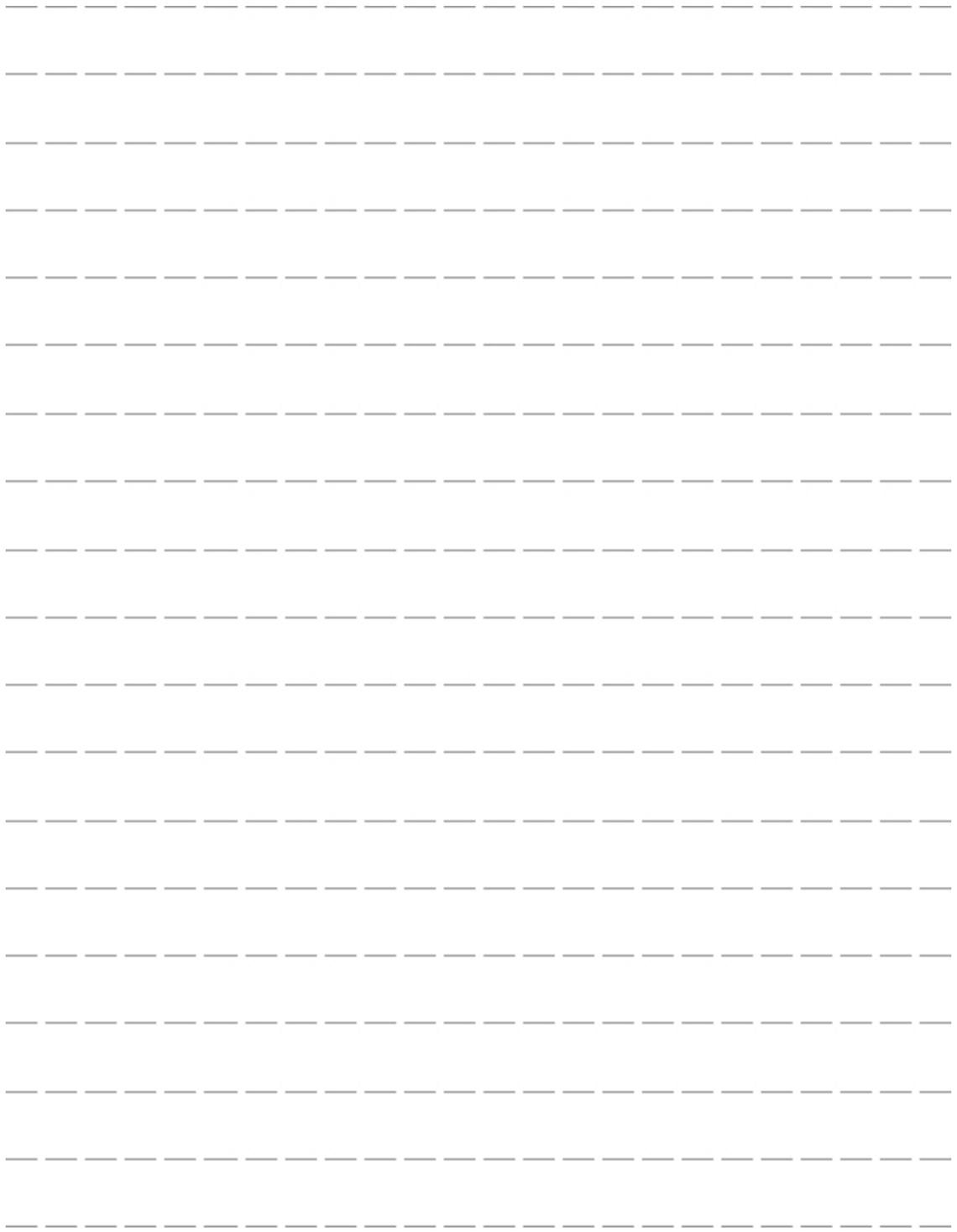
**आईये इस नियम का उपयोग करें :**

- अपने आसपास के लोगों का शौक क्या है? उनका प्रिय विषय क्या है? ये जानकर उस में दिलचस्पी दिखाइये।
- उन्हें किस बात में उत्साह है, वो जानिये।

- उन्हें अपना कौन-सा काम पूरा करने की फिक्र है, ये जानिये।
- अब उनके शौक, विषय, उत्साह और कार्य के लिए उनकी मदद कीजिए।
- जब भी फोन पर किसीसे बात करें तब अपने आपको भूलकर ऐसे बात करें कि सामनेवाले को ऐसा लगे कि आपको उसके स्वार्थ में दिलचस्पी है।
- सारे परिणामों को नोट कीजिए।

**जब आपको उनकी कोई बात अच्छी लगेगी  
तब आप उन्हें अच्छे लगोगे।**

**इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?**



## नियम : १२

### अगर इतना करेंगे तो आपकी अभिव्यक्ति में चार चाँद लग जायेंगे

मितुल और मिताली के बीच, आज रात फिर एक बार झगड़ा हो गया। दोनों की शादीशुदा जिंदगी में शांति थी, लेकिन मिताली के तीखे स्वभाव से कभी-कभी छोटी-मोटी चकमक हो जाती थी। यूँ तो मिताली का स्वभाव बहुत अच्छा था, लेकिन जब गुस्सा हो जाती, तो इतनी कड़वी भाषा का प्रयोग करती थी, कि सामनेवाला इन्सान सहम जाए। मितुल ने उसकी इस आदत को स्वीकार कर लिया था, इसलिए वो चूप रहता था। लेकिन आज मिताली ने बोलने में हद कर दी थी। न बोलने जैसी हर बात उसने मितुल को कह सुनाई थी। मितुल को भी आज उसकी बात ज्यादा अखर गई थी। दोनों लड़ते-लड़ते थककर रात को ढाई बजे सो गए।

सवेरे जब मिताली निंद से उठी तो मितुल खिड़की के पास सोफे पर बैठा था। उसने सर पर हेल्मेट पहन रखा था और हाथ में पकड़ी एक छोटी-सी किताब में देखकर हनुमान-चालीसा के पाठ कर रहा था। मिताली को आश्चर्य हुआ। उसने फिर से एक बार अपनी आँखें साफ कर के देखा। उसे यकीन नहीं आ रहा था कि मितुल हनुमान-चालीसा पढ़ रहा है और वो भी हेल्मेट पहनकर? कमरे में हेल्मेट की क्या जरूरत थी?

उसने मितुल की ओर देखकर कहा, “अरे एक रात में तेरा दिमाग तो नहीं घूम गया ना? ऐसे हेल्मेट पहनकर क्यों बैठा है? तेरे हाथ में ये धार्मिक किताब क्यों है? तेरी तबियत तो ठीक है ना?”

मितुल ने हँसते हुए कहा, “मेरी तबियत तो ठीक ही है, लेकिन तेरे कड़ुवे वचनों से अपने दिमाग को बचाने के लिए हेल्मेट पहना है और तेरे साथ फिर से लड़ने की हिंमत जुटाने के लिए हनुमान-चालिसा के पाठ कर रहा हूँ।” इतना बोलकर मितुल आगे पढ़ने लगा, “भूत-पिशाच निकट नहीं आवे, महावीर जब नाम सुनावे..”

मितुल का मजाक सुनकर मिताली जोर से हंस पड़ी। उसने मितुल के सर से हेल्मेट हटाया और उसके बालों में अपना हाथ फेरते हुए अपनी हरकत के लिए माफी मागी। इसके बाद मिताली की भाषा बहुत सुधर गई। वो बिलकुल सौम्य और मधुर बन गई।

मितुल का आइडिया कितना बढ़िया था?

उसने क्या किया?

उसने अपनी बात सीधे ढंग से कहने के बदले, उसकी नाट्यात्मक प्रस्तुति की। आप जब अपनी बात नई तरह से या नाट्यात्मक रूप से प्रस्तुत करते हैं, तब उसका गहरा असर होता है। सामने वाले इन्सान के दिल और दिमाग पर उसका अच्छा प्रभाव पड़ता है और उसमें छिपा संदेश लंबे वक्त तक याद रहता है।

हमारी रोजमर्रा की ज़िंदगी में ऐसी कई घटनायें घटित होती हैं, जिसमें हम अपनी बात या विचार सीधे रूप से प्रस्तुत कर देते हैं। कई बार तो सामनेवाले पर उसका कोई असर भी नहीं होता। हमें ऐसी हर जगह पर अपनी बात को नाट्यात्मक रूप से प्रस्तुत करना चाहिए, जिससे अच्छा परिणाम मिले।

बालमंदिर (किन्डरगार्डन) में बच्चों को अंकों की समझ देने के लिए, प्लास्टिक या लकड़े से बने, बड़े-बड़े अंक या अक्षर के खिलौने खेलने के लिए दिए जाते हैं। बच्चों को शिक्षा देने का यह एक अच्छा और प्रभावी तरीका है। उसमें भी नाट्यात्मक प्रस्तुति होती है। लिखे हुए अक्षर या अकों का सीधा परिचय देने के बदले, उसका नाट्यात्मक रूपांतरण बच्चों के दिमाग पर अच्छा प्रभाव डालता है। बच्चों को सब्जियों का परिचय देने के लिए एक बच्चा बैंगन के कपड़े पहनता है, दूसरा आलु के तो कोई बच्चा मिर्ची के कपड़े पहनता है। यह तरीका सबसे प्रभावी और असरदार साबित होता है।

वैज्ञानिक तथ्य यह है कि ऐसी नाट्यात्मक प्रस्तुति सीधे हमारे अर्धजागृत (अचेतन) मन में उतरकर अपना प्रभाव डालती है। अर्धजागृत (अचेतन) मन सूचनाओं का अनंतकाल तक संग्रह करता है, जिससे उसे मिली सूचनाएँ लंबे समय तक इन्सान को याद रहती हैं।

अगर आप प्रभावशाली और अच्छे वक्ता बनना चाहते हैं, तो आपको किसी भी बात या कन्सेप्ट को सीधे रूप से प्रस्तुत करने के बदले उसे नाट्यात्मक रूप से प्रस्तुत करना चाहिए। आपके विचार या विषय से संबंधित मोडल्स का उपयोग, प्रेक्षकों के साथ सीधे वार्तालाप या बातचीत करते वक्त अपने हाथ और शरीर के विभिन्न अंगों का समुचित उपयोग करना चाहिए। अपनी बात या विषय को भाव के साथ प्रस्तुत करना चाहिए। इस तरह की प्रस्तुति प्रेक्षकों के मन पर गहरा प्रभाव छोड़ती है। उसका लंबा असर होता है। जो वक्ता इसका उपयोग नहीं करते उनके प्रवचन या वक्तव्य में चाहे कितनी ही जरूरी सूचना या बातें होंगी लेकिन प्रेक्षकों पर उसका असर नहीं होगा और वक्ता के वक्तव्य या प्रवचन का उद्देश्य सिद्ध नहीं होगा। मैं अपने तालीम कार्यक्रम में रुपियों का महत्त्व समझाने के लिए, ५०० और १००० रूपये के नोट का उपयोग कर, मुद्दा समझाता हूँ।

इसके अलावा हम हमारे पब्लिक स्पीकिंग के वर्कशोप में भी लोगों को जरूरी प्रोजेक्ट के रूप में काम देते हैं कि, “आप अपनी बात या विषय का नाट्यात्मक प्रस्तुतिकरण करें”। इसमें कई लोग अपनी सर्जनात्मकता का अच्छा उपयोग करते हैं।

जैसे कि हमारे एक मित्र समीर पंड्या, पानी की बचत के विषय पर बोलने के लिए, अपने साथ पानी का ग्लास लेकर ही स्टेज पर आए थे। स्टेज पर आकर थोड़ी देर सबके

सामने स्थिर खड़े रहकर देखा। फिर ग्लास का पानी पीने लगे। आधा ग्लास पानी पीकर बाकी का पानी स्टेज पर गिराने का एक्शन करने लगे। तीन-चार बूँदे गिराने के बाद बोले-“अरे, मैं यह क्या कर रहा हूँ? आधा ग्लास पानी भी किसीकी जान बचा सकता है और मैं उसका दुर्व्यय कर रहा हूँ?” इतना बोलकर पानी के ग्लास को टेबल पर रख दिया। श्रोताओं की तालियों की गूँज के बीच उन्होंने अपना वक्तव्य आगे चलाया।

दूसरा एक दोस्त तो 'नागरिकों की यातायात जागृकता (ट्राफिक सेन्स)' विषय पर बोलने के लिए स्टेज पर हेल्मेट पहनकर आया था और पूरा प्रवचन उसने हेल्मेट पहनकर ही दिया।

एक और भाईसाहब ने तो हद ही कर दी। उन्हें 'चलने के फायदे' विषय पर बोलना था। वो तो अपने साथ ट्रेडमील लेकर ही आये थे। स्टेज पर ट्रेडमील रखकर पूरा प्रवचन उन्होंने उसी ट्रेडमील पर चलते-चलते नेपकीन से पसीना पोंछते हुए दिया।

सोचिये कि ऐसी नाट्यात्मक प्रस्तुति क असर कितना गहरा होता होगा?

दुकानदार अपनी दुकान को क्यों सजाता है? उसे सजाने का परिश्रम क्यों करता है? सारी चीजों का थोक लगाकर उस पर नहीं बैठ सकता? जब ग्राहक आये तब उसे जो चाहिए वो ढूँढ़कर निकाल कर देगा, तो ऐसा नहीं चलेगा क्या? ना, ऐसा नहीं चलेगा? ऐसा बिलकुल नहीं चल सकता। दुकान को तो सजाना ही पड़ता है। चीजें अच्छी हो इतना ही जरूरी नहीं है, उसकी प्रस्तुति भी अच्छी और ढंग की होनी चाहिए। दुकान की सजावट भी चीजों का नाट्यात्मक प्रस्तुतिकरण है।

दिपेश रोज रात को किताब पढ़ते हैं। पास में उनका छोटा-सा बेटा ध्रुव कुछ न कुछ खेला करता है। दिपेश रोज उसे सोने के लिए समझाते रहते हैं लेकिन उसे तो जगना ही होता है। दिपेश समझाते रहते हैं कि बेटे सवेरे स्कूल में जल्दी जाना है, तो जल्दी जागना होगा। जल्दी सो जाओगे तो जल्दी उठोगे। मगर ध्रुव सोता ही नहीं है। दिपेश ध्रुव को पूरी नींद और आधी नींद का विज्ञान समझाते रहते हैं, लेकिन उसे कुछ समझ नहीं आता, उसे जागते रहना ही अच्छा लगता है।

एक दिन दिपेश ने अच्छा सुझाव ढूँढ़ निकाला। रात को ध्रुव सो नहीं रहा था तब उन्होंने उसे कहा तुझे पता है रात को अगर तू जल्दी सोयेगा तो तुझे कितनी ताकत मिलेगी? ध्रुवने पूछा कितनी ताकत मिलेगी? दिपेशने पास में रखे जग से काच का एक गिलास दूध से भर दिया और ध्रुव को दिखाते हुए कहा देखो इतनी शक्ति मिलेगी और फिर उसमें से आधा गिलास दुध खुद पी गए। गिलास फिर से ध्रुव को दिखाते हुए कहा “अगर तू देर तक जगता रहेगा, तो इतनी ही ताकत मिलेगी।” दिपेश की बातें सुनकर ध्रुव को मजा आ गया। उसके दिमाग में यह फिट हो गया कि जल्दी सोने से ज्यादा ताकत मिलती है और देर तक जागते रहने से कम ताकत मिलती है। ध्रुव जो बात महिनों से नहीं समझ पा रहा था वो बात आधे मिनट में ही उसकी समझमें आ गई। ऐसा क्यों हुआ? क्योंकि दिपेश ने अपनी बात की नाट्यात्मक प्रस्तुति की थी।

जब किसी बात या विषय का नाट्यात्मक प्रस्तुतिकरण होता है, तब सामनेवाले इन्सान के लिए उस बात का मूल्य बदल जाता है, बढ़ जाता है। वो उसे अलग ही नजर से देखने लगता है।

आलुवेफर का ही द्रष्टांत देखिये। कुछ सालों पहले आलु की वेफर का उपयोग घरों में फराली नाश्ते के रूप में होता था। कभी-कभी नाश्ते के लिए उसका उपयोग किया जाता था। लेकिन कुछ साल पहले किसीने दिमाग लगाकर उसका नाट्यात्मक प्रस्तुतिकरण किया। उसे तेल में तलकर आकर्षक पैकेट में पैक किया गया। रंगीन डिज़ाइन, साफ और बड़ी साइज़ की वेफर के फोटो के साथ और साथ ही डिफरन्ट लुक भी।

आलु की वेफर अब 'पोटेटो-चिप्स' के रूप में सामने आई। पैकिंग में बिकने लगी। उसमें नई-नई खुशबु और स्वाद मिलाकर नए रंग-रूप में प्रस्तुत किया गया। जैसे की नीबु, फुदीना, टोमेटो, सोल्ट अेड, मसाला आदि। उसका उत्पादन करनेवाली हर कंपनी ने उसे नया नया ब्रान्ड-नेम भी दिया। साथ ही बच्चों को खुश करने के लिए पैकिंग के साथ कार्टून के स्टीकर, टेटु वगैरा दिया जाने लगा।

नतीजा यह हुआ कि कभी कोई जिसका भाव भी नहीं पूछता था, वही चीज आज अरबों रूपयों का बाज़ार सर कर चूकी है। आलू-कतरी के तो नसीब खुल गए, भाई।

..बस यही तो कमाल है नाट्यात्मक प्रस्तुतिकरण का।

आप अखबार और टी.वी. में आनेवाले एडवर्टाइजमेन्ट (विज्ञापन) पर ध्यान देंगे तो पता चलेगा कि उसमें मूल प्रोडक्ट को कैसे नाट्यात्मक रूप में प्रस्तुत किया जाता है। किसी डिटर्जन्ट साबु को ज्यादा अच्छा दिखाने के लिए, "भला इसकी साड़ी मेरी साड़ी से ज्यादा सफेद कैसे?" जैसे संवाद का उपयोग कर इन्सान में छिपी स्पर्धा की भावना को छूने की कोशिश की जाती है।

मोस्किटो रिपेलन्ट की एडवर्टाइजमेन्ट (विज्ञापन) में मच्छरों को राक्षस के रूप में दिखाना या फिर आपके दाँतो पर किटाणु हमला करते हैं, ये दिखाने के लिए किटाणु का एनिमेशन दिखाकर, उन्हें दाँत और मसूरों पर हमला करते दिखाया जाता है। बस यही तो है नाट्यात्मक प्रस्तुतिकरण। लोगों को सीधे-सादे रूप में प्रोडक्ट देखने में या समझने में कोई दिलचस्पी नहीं है। अगर उसे सजाकर नाट्यात्मक रूप से प्रस्तुत किया जाये तो लोग उसे खुशी-खुशी देखते हैं और खरीदते भी हैं।

चेहरे की किसी क्रीम के प्रोडक्ट के दर्शाने के लिए मेडिकल लेबोरेटरी और स्कीन-टेस्ट के द्रश्य दिखाये जाते हैं। उसमें विशेषज्ञों की टीम संशोधन करती दिखाई जाती है और स्कीन के कोई डॉक्टर उस क्रीम का इस्तेमाल करने की सलाह देते हो, ऐसा दिखाया जाता है। उससे दर्शक के मन में चेहरे की त्वचा की संभाल लेना बड़ी गंभीर और जरूरी बात है, ऐसा एहसास पैदा होता है।

किसी सॉफ्ट-ड्रिंक्स के एडवर्टाइजमेन्ट में, जाने माने क्रिकेटर या फिल्मस्टार को, जान की बाजी लगाकर कूदते दिखाना भी ड्रिंक्स का नाट्यात्मक प्रस्तुतिकरण ही है। ऐसा

प्रस्तुतिकरण असर भी करता है।

कुछ सालों पहले बाम बनानेवाली एक कंपनीने, हर मेडिकल स्टोर को, असली बाम की बोटल से दस गुना बड़ी साइज के पेपर से बनी बोटल के नमूने दिये थे, जो हर मेडिकल स्टोर में प्रदर्शित किए गए थे। इससे बाम की बिक्री काफी बढ़ी थी। हमारे यहाँ दूल्हा शादी करने के लिए सीधा दूल्हन के घर नहीं पहुँच जाता, पर सजधजकर घोड़े पर चढ़कर, बेन्डवाजे के साथ, नाचते-कूदते बारात लेकर दूल्हन के घर पहुँचता है। यह भी तो नाट्यात्मक प्रस्तुतिकरण ही है ना?

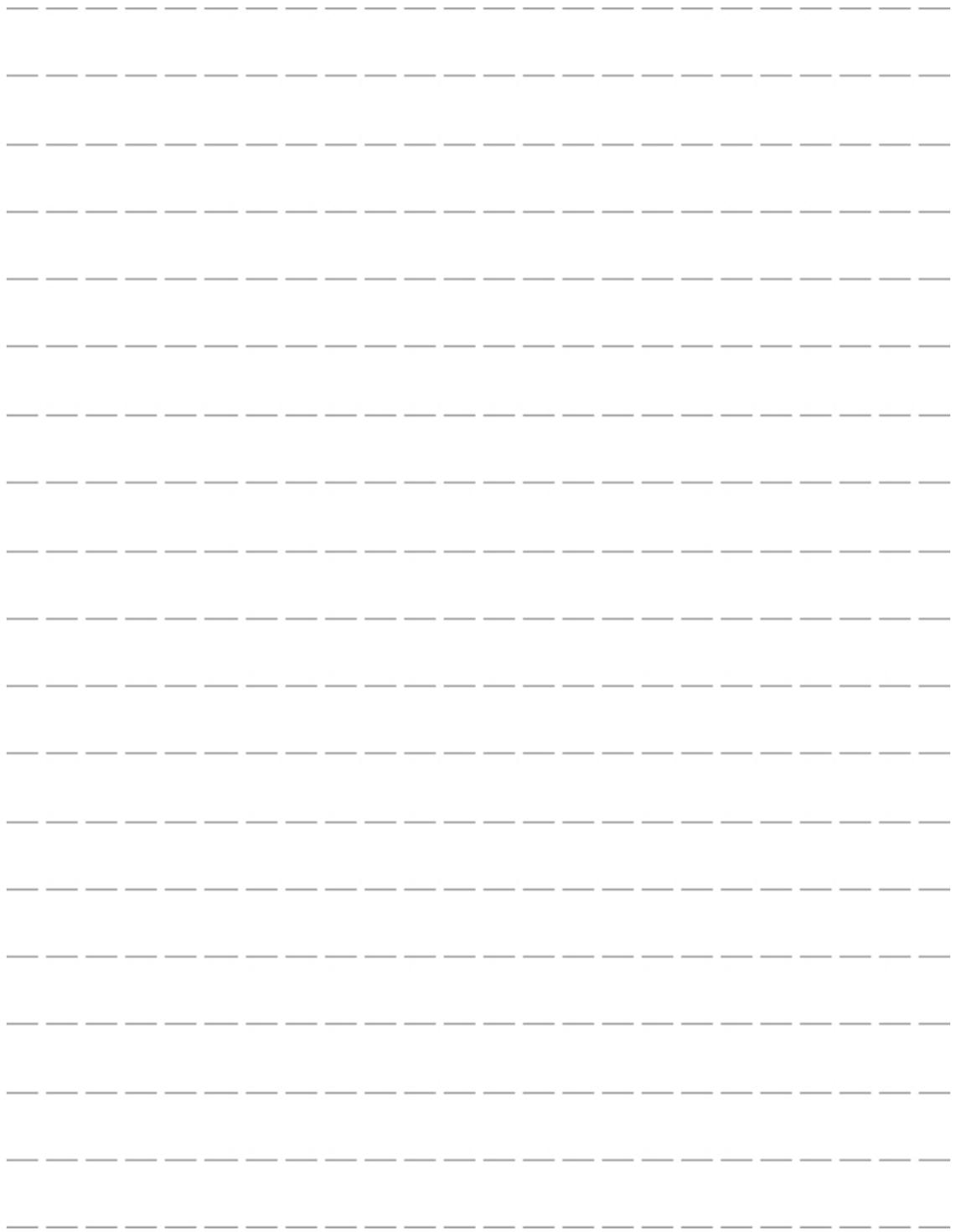
तात्पर्य यह है कि व्यवसाय हो या व्यवहार, अगर आप सीधे सादे रूप में प्रस्तुति करने के बदले नाट्यात्मक रूप से अपनी बात रखेंगे तो आपकी बात या कन्सेप्ट का असर गहरा और प्रभावी होगा। इन्सान का मन चीजों से ज्यादा, सजाई हुई चीजों से और बातों से ज्यादा, बढ़-चढ़कर कही गई बातों को ज्यादा अच्छे से समझता है।

**इसीलिए अपनी बात को नाट्यात्मक रूप में प्रस्तुत कीजिए।**

**आईये इस नियम का उपयोग करें :**

- याद कीजिए की अपने कार्यक्षेत्र में कौन-सी बातें दूसरे लोगों को समझाने में मुश्किल लगती है?
- आपकी वह कौन-सी बात है, जो लोगों को जल्दी समझमें नहीं आती?
- आप वो कौन-सी बातें अपने बच्चों को समझाना चाहते हैं, जो समझने में उनको रस नहीं होता?
- आपकी ऐसी कौन-सी बात है जो आपके जीवनसाथी को समझाने में मुश्किल लगती है?
- इन सबके बारे में सोचकर उस बात को नाट्यात्मक रूप में प्रस्तुत कैसे कर सकते हैं ये सोचिये।
- अब उस बात का नाट्यात्मक प्रस्तुतिकरण कीजिए।
- अपनी शिकायत का भी नाट्यात्मक प्रस्तुतिकरण कीजिए।
- अपनी सेवा या प्रोडक्ट का भी नाट्यात्मक प्रस्तुतिकरण कीजिए और परिणाम को नोट कीजिए।

**सच को सजाने की जरूरत हो या न हो लेकिन  
सजाया हुआ सच ही ज्यादा लोगों तक पहुँचता है।  
इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?**



## नियम : १३

### लोगों को कर्णप्रिय और अच्छे लगनेवाले शब्दों का अधिक उपयोग करें

लोगों का सहयोग कैसे प्राप्त किया जा सकता है इसका अभ्यास करते वक्त हमें हरजी शेठ ने जो सिद्धांत अपनाया था, उसे समझना चाहिए। यह सिद्धांत और उसका अमलीकरण बिलकुल सरल है, फिर भी ज्यादातर लोग उसका उपयोग नहीं करते। लेकिन ये सिद्धांत तो हरजी शेठ का जीवन मंत्र बन गया था।

हरजी शेठ अपने नाम से ज्यादा अपने धंधे के नाम से जाने जाते हैं। उनका व्यवसाय इमारती लकड़ियों का है। शहरभर में इमारती लकड़ियों की कई दुकानें होने के बाद भी हरजी त्रिकम एन्ड सन्स का बोलबाला था। उनका व्यवसाय जोर-शोर से चलता है। उनके वहाँ भावताल या उधार का रिवाज नहीं है, फिर भी शहर में सबसे ज्यादा ग्राहक उनके पास हैं। आसपास के गाँव और छोटे-छोटे कस्बों से भी, लोग उनके यहाँ से ही लकड़ी खरीदते हैं। एक बार हरजी शेठ के यहाँ से इमारती लकड़ी खरीदने वाला कभी दूसरी दुकान पर नहीं जाता।

इसका रहस्य क्या है? इसका रहस्य यह है कि हरजी शेठ अपनी दुकान की एक बार मुलाकात लेने वाले को बाद में हमेशा उसके नाम से ही बुलाते थे। यूँ तो बिलकुल साधारण लगनेवाली बात है, लेकिन उसका असर बिलकुल असाधारण होता है। कोई मिस्त्री (बढ़ई) अगर लकड़ी लेने के लिए किसी व्यापारी के वहाँ जाता है, तो उसे मिस्त्री (बढ़ई) कहकर बुलाया जाता है। कई बार तो ऐसा भी होता है कि कुछ व्यापारी तो अपने यहाँ से एक बार खरीदारी करने वाले मिस्त्री (बढ़ई) को पहचान भी नहीं पाते हैं कि वो ग्राहक पहले भी यहाँ आ चुका है। लेकिन हरजी शेठ की तो बात ही अलग थी। ग्राहक को देखते ही वो उसे पहचान लेते थे कि वो उनके यहाँ आया था या नहीं। सिर्फ इतना ही नहीं वो तो उसका नाम भी याद रख लेते थे। वो किसी भी मिस्त्री (बढ़ई) को मिस्त्री (बढ़ई) नहीं कहते थे पर उनके नाम से बुलाते थे। नाम से बुलाने के कारण उनके यहाँ खरीदारी के लिए आने वाले हर इन्सान को लगता था कि शेठ उसे व्यक्तिगतरूप से जानते हैं। कमाल की बात यह थी कि सिर्फ एक बार खरीदारी करने के बाद अगर वो आदमी चार साल बाद उनकी दुकान पर जाता, तब भी हरजी शेठ को उसका नाम याद होता था। जिससे ग्राहक को बहुत अच्छा लगता है कि शेठ इतने सालों के बाद भी उसे पहचानते हैं, उसे नहीं भूले।

आप कल्पना कीजिए कि आज से चार साल पहले आप अपने किसी दोस्त के साथ उसके किसी संबंधी के घर गए हो और चार साल के बाद वो संबंधी आपको रास्ते में मिल जाए और आपको आपके नाम से बुलाए तो आपको कितनी खुशी होगी?

हरजी शेठ की हर ग्राहक को नाम से बुलाने की आदत के कारण ग्राहक बार-बार उनकी ही दुकान से माल खरीदते थे। उनकी दुकान पर लोगों को अपनापन लगता था, जिससे हरजी शेठ का व्यवसाय जोर-शोर से चल रहा था। हर इन्सान को अपना नाम सुनना सबसे ज्यादा अच्छा लगता है। अरे हम अगर कूत्ते को भी उसके नाम से बुलाते हैं, तो वो प्यार से भागा चला आता है और हमसे प्यार-दुलार करने लगता है।

हर इन्सान चाहता है कि लोग उसे उसके नाम से पहचाने। हर इन्सान को अपनी पहचान और खुद के लिए एक अलग तरह का जुड़ाव या प्यार होता है। इसीलिए अगर आप इन्सान को उसके ही नाम से पहचानकर बुलायेंगे तो उसे बहुत अच्छा लगेगा।

अगर आप लोकचाहना और लोगों का प्यार पाना चाहते हैं, तो लोगों के नाम याद रखिये और उन्हें उनके नाम से ही बुलाइये। अगर किसी शादी में आप गए हो और वहाँ कोई पहचान वाला मिल जाए तो आप उसे “कैसे है? क्या हाल-चाल है?” पूछेंगे तो वो बिलकुल औपचारिक लगेगा लेकिन उसी इन्सान को नाम से पूछेंगे कि, “अरे पारुलबहन कैसी है आप? सब खैरियत है ना?” तो उनको बहुत ही अच्छा लगेगा। उन्हें उसमें अपनापन और प्यार दिखेगा। सामनेवाले इन्सान के दिल में आपके प्रति सन्मान की भावना पैदा होगी।

**‘स्मरण-शक्ति’** नाम से प्रकाशित मेरी किताब बहुत ही लोकप्रिय है। उस किताब में लोगों को सबसे ज्यादा अच्छा प्रकरण **‘लोगों के नाम और चेहरे कैसे याद रखें’** लगता है। लोगों के नाम याद रखने की कला हर इन्सान को सिखनी चाहिए।

हमारे राज्य के पूर्व आरोग्यमंत्री, गुजरात विधानसभा के पूर्व स्पीकर और लगातार छः टर्म तक खाड़िया के विधायक रहे स्व. श्री अशोक भट्ट से मेरी नजदीकी पहचान थी। उनके पास भी लोगों के नाम याद रखने की अद्भुत कला थी। इसी कारण वो इतने सफल और लोकप्रिय नेता बने रहे।

सुरत के हीरा-उद्योग के प्रतिष्ठित उद्योगपति गोविंदभाई धोळकिया भी अपने संपर्क में आनेवाले हर इन्सान का नाम याद रखते हैं और उसे उसी नाम से बुलाते हैं। वो जब भी मुझे फोन करते हैं तब मेरे परिवार के हर सदस्य का नाम लेकर उसे याद करते हैं। “भानुबहन क्या कर रही है?” “निमीषभाई का हालचाल क्या है?” “नेहाबहन की तबियत अच्छी है ना?” उन्हें हर सदस्य का नाम याद है। नाम का उपयोग करने से आत्मीयता और निकटता बढ़ती है। किसीको उनके नाम से बुलाने से मानो शुभकामनाएँ दे रहे हो ऐसा महसूस होता है।

रुज़वेल्ट को अमेरिका के प्रमुख बनने में मदद करने वाले जिम फार्लि कभी स्कूल की सीढ़ियाँ नहीं चढे थे। लेकिन फिर भी ४५ साल की उम्र तक चार कॉलेजो ने उन्हें मान्द

पीएच.डी. की डिग्रीयों से नवाजा था। उनकी सबसे बड़ी विशेषता यही थी कि वो ५०,००० लोगों को उनके नाम से पहचानते थे और बुलाते थे।

हम जितने ज्यादा लोगों को नाम से पहचानते हैं उतने ही ज्यादा प्रिय बनते हैं। इसी कारण अधिक परिश्रम के बिना हमें लोगों का सहयोग मिलता रहता है।

मुंबई में रहनेवाले मेरे एक दोस्त के घर पर मैं मुश्किल से साल या डेढ़ साल में एक बार जाता हूँ। मैं जब भी उनके घर जाता हूँ उनका रसोइया(महाराज) मेरी अच्छी खातिरदारी करता है। मैंने देखा है कि वो मेरे दोस्त के अन्य संबंधियों की तुलना में मेरा ज्यादा खयाल रखता है। क्योंकि दूसरे लोग उसे केवल महाराज कहकर बुलाते हैं जब कि मैं उसे उसके नाम से बुलाता हूँ। नाम लेकर बुलाने के कारण उसे ज्यादा खुशी होती है। अपना नाम किसे प्यारा नहीं होता?

मैंने कई बार देखा है कि ज्यादातर लोग अपने घर, फ्लेट या सोसायटी के वॉचमेन का नाम तक नहीं जानते। अपने काम के लिए भी वो उसे वॉचमेन कहकर ही बुलाते हैं। वॉचमेन को आप वॉचमेन कहकर बुलायेंगे फिर भी वो काम करेगा ही, लेकिन उसे अगर नाम से बुलायेंगे, तो वो दिल से काम करेगा, उसका सन्मान बढेगा और उसके दिल में हमारी जगह बनेगी।

ड्राइवर, नौकर और माली जैसे सेवकों को हमें उनके नाम से बुलाकर उनका सन्मान करना चाहिए। क्योंकि वो ड्राइवर, नौकर या माली नहीं है पर उनका काम करते हैं, वो उनका कार्यक्षेत्र है। आखिर तो वो हमारे जैसे ही इन्सान है। उनकी बुआ ने उनका अच्छा-सा नाम भी रखा है, तो फिर उसे नाम से क्यों न बुलाये?

हाँ, लेकिन एक बात का ध्यान रखना चाहिए कि हमें उनका पूरा और सच्चा नाम पता होना चाहिए। किसी भी इन्सान को अपना नाम कोई गलत तरीके से बोले तो गुस्सा आता है। कई लोग नाम तो याद रखते हैं, लेकिन पूरा या सच्चा नाम याद न होने के कारण पूरी बाज़ी बिगड़ जाती है। सच्चा नाम होता है राजेन्द्रभाई और बोलते हैं राजेशभाई, बलवंत के बदले बलदेव कहकर बुलाते हैं। अगर नाम याद रखना ही हो तो सच्चा नाम याद रखना चाहिए।

मेरे एक ट्रेनर मित्र ने ट्रेनिंग वर्कशोप शुरू किया। बाहर रजिस्ट्रेशन काउंटर पर नये पार्टिसिपन्ट के नामों का रजिस्ट्रेशन हो रहा था। हर प्रतिभागी को अपने नाम का टैग बनाकर दिया जाता था। प्रतिभागियों में एक प्रतिभागी दक्षिण भारत से आया था। उन्होंने अपना नाम मि. कुमार लिखवाया। लेकिन उनको जब अपना नेम टैग मिला तो उसमें 'कुमारभाई' नाम लिखा था। अपना नाम टैग देखकर ही वो गुस्सा होकर बोले, "मैं कोई भाई नहीं हूँ.. मेरा नाम ठीक से लिखो।"

मेरे सरनेम में भी कई लोग गरबड़ कर देते हैं। मेरा सरनेम 'अडिया' है, लेकिन कई लोग 'अडिया' तो कोई 'हडिया' कोई 'अधिया' और विदेश में तो कई लोग 'आइडिया' कहकर बुलाते हैं। फोन पर अपना नाम और सरनेम लिखवाते वक्त मुझे बहुत ध्यान रखना

पडता है, मुझे स्पष्ट उच्चार करना पड़ता है। फिर भी कभी सामनेवाले को समझ न आये तो मुझे मजाक करते हुए कहना पडता है कि, “भाई, दो पूरे और एक आधा, मतलब ढाई को गुजराती में जो कहते है वो ‘अढि’, और उसके पीछे ‘या’ लगाइये तो अढिया हो जायेगा।”

अगर आप कोई व्यवसाय करते हो तो उसमें आपके काम से जुड़े लोगों के नाम याद रखना जरूरी है। अगर हम उनके नाम याद नहीं रख पायें तो अपने व्यवसाय की एक महत्वपूर्ण बात याद रखना भूल गए है। किसी भी व्यवसाय के साथ जुड़े लोग उसका एक महत्वपूर्ण हिस्सा होते है इसलिए यह जरूरी है कि हम उनका नाम याद रखें।

कई लोग अपने नाम के साथ जो जुड़ाव होता है उसका अच्छा उपयोग करते है। मुझे एक बार किसीने एक बात बताई थी कि स्विडन में किसी युवा उद्योगसाहसिक को नयी फैक्टरी शुरू करनी थी। किसी भी बैंक से ऋण मिलने की संभावना नहीं थी और उसके धनवान दोस्त भी उसकी मदद के लिए आगे नहीं आये। लेकिन उसने नया आइडिया अपनाते हुए यह निवेदन प्रकाशित किया कि जो भी इन्सान उसकी फैक्टरी के लिए संपूर्ण आर्थिक सहयोग देगा उसके नाम से उसकी कंपनी का नाम रखा जायेगा। और उसके इस निवेदन के बाद उसके दो दोस्त उसे आर्थिक सहयोग देने के लिए तैयार हो गये। कितना सर्जनात्मक विचार (क्रिएटिव आइडिया) है।

हमारे यहाँ भी ऐसे कई द्रष्टांत मिलते हैं कि, लोग कई संस्थाओं को उस शर्त पर लाखों-करोड़ों रूपयों का दान देते हैं कि उस संस्था को उनका नाम दिया जाएगा। जब दो कंपनियाँ जुड़ जाती (मर्ज होती) है तब दोनों ही कंपनियाँ चाहती हैं कि नयी कंपनी को उनका नाम दिया जाए।

दिल्ली के बिरलामंदिर में कौन-से देवता की मूर्ति है ये ज्यादातर लोग नहीं जानते होंगे, फिर भी बिरलामंदिर प्रचलित और लोकप्रिय है। कहते है कि ‘नाम में क्या रक्खा है?’ लेकिन नाम का जादू कितना चलता है इसका अब आपको पता चल गया होगा।

लोग चाहते हैं कि उनका नाम कहीं छपे, किसी स्टेज पर से उनका नाम बोला जाए, किसी किताब में उनका नाम छपे। उनके चले जाने के बाद भी उनका नाम कायम रहे। इसीलिए अगर आप लोगों के नाम याद रखकर उनको नाम से बुलायेंगे, तो उन्हें अच्छा लगेगा और हमेशा उनका सहयोग मिलता रहेगा।

कई लोग शिकायत करते रहते हैं कि ‘मुझे लोगों के नाम याद नहीं रहते।’ लेकिन हकीकत में तो यह एक बहाना होता है। क्योंकि वो लोग लोगों के नाम याद रखने की सही पद्धति का उपयोग नहीं करते और कोशिश भी नहीं करते। अगर आप लोगों के नाम याद रखना चाहते हैं, तो इतना करना होगा कि- पहली मुलाकात में ही उनका नाम जान लीजिए, उनके साथ बातचीत करते वक्त दो-चार बार उनके नाम का उपयोग कीजिए, उनका नाम बोलते वक्त उनके चेहरे को ध्यान से देखिये। उसके नाक, कान और आँखे कैसी हैं उस पर ध्यान दीजिए। उससे बिदा होकर दूसरे दिन मन में ही उसके नाम का उच्चार

करते हुए अपनी बंद आँखों से उसका चेहरा याद कीजिए। मन में उसके नाम का उच्चार करते रहिये, उसके चेहरे की छोटी छोटी सारी बातें याद कीजिए। बाद में कागज के छोटे से एक टुकड़े पर उसका नाम लिखकर उसे फाड़ दीजिए, अब आपको उसका नाम याद रह गया होगा।

आप जब किसीको उसके नाम से बुलाते हैं तब अनौपचारिक रूप से यह साबित होता है कि आप उसे जानते हैं, उसके व्यक्तित्व का स्वीकार करते हैं, उसका सन्मान और आदर करते हैं।

तो राह किसकी देख रहे हैं..आज से ही शुरूआत कर दीजिए...

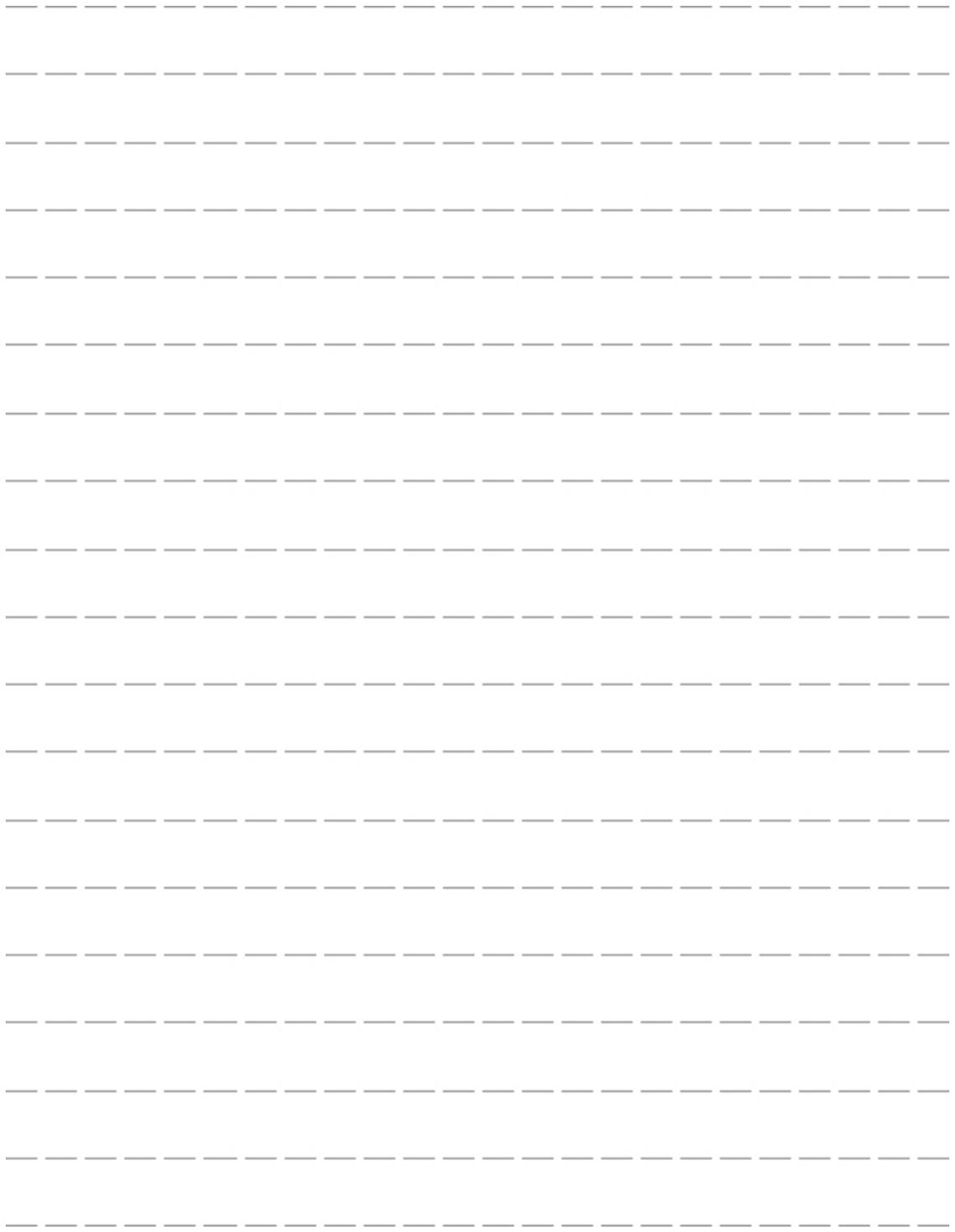
## **लोगों को नाम से पहचानने की, और उन्हें नाम से बुलाने की।**

### **आईये इस नियम का उपयोग करें :**

- याद कीजिए, आपको किन लोगों के साथ बार-बार काम से मिलना होता है, फिर भी आपको उनका नाम पता नहीं है।
- अब आप जब भी उनसे मिलें तब उनका नाम जान लीजिए और आगे बताई गई पद्धति से उसे याद रखिये।
- उनसे फिर से मिलना हो, तब उन्हें उनके नाम से बुलाइए।
- अपने ग्राहकों को भी उनके नाम से बुलाइए।
- कई लोग तो अपने वाहनों पर भी अपने परिजनों या बच्चों का नाम लिखवाते हैं, यह आइडिया भी अच्छा है।
- किसीको भी कुछ भेंट देते वक्त गिफ्ट-बोक्स पर उनका नाम जरूर लिखें।
- परिणाम को नोट कीजिए।

**याद रखिये नाम,  
आसान होंगे काम।**

**इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?**



## नियम : १४

### भूल करना हमारा जन्मसिद्ध अधिकार है लेकिन...

कुछ समय पहले अहमदाबाद में मेरे ट्रेनिंग इन्स्टिट्यूट का हॉल हमने एमवे की लीडर रश्मीबहन अग्निहोत्री को उनके किसी कार्यक्रम के लिए किराये पर दिया था। हकीकत में उस दिन उस हॉल में मेरा कार्यक्रम पहले से ही निश्चित हो गया था, लेकिन मेरा स्टाफ तारीख की गलतफहमी में रह गया और रश्मीबहन के कार्यक्रम के लिए हॉल बुक कर दिया। मुझे इस बात का बिलकुल पता नहीं था।

बाद में हॉल किराये पर देने का काम देखनेवाले व्यक्ति को कार्यक्रम के दो दिन पहले ही पता चला कि जिस दिन रश्मीबहन के लिए हॉल बुक किया है उसी दिन सर का भी कार्यक्रम है। बड़ी गरबड़ हो गई थी। अब क्या करें? उसे चिंता होने लगी। मुझसे बात किए बिना ही उसने रश्मीबहन को फोन लगाकर बात कर ली कि -“मेड़म, माफ करना पर कल हमारे यहाँ पूरे दिन बिजली की कटौती है इसलिए आपको हॉल नहीं दे पायेंगे, आपको अपना कार्यक्रम कहीं ओर करना होगा।”

रश्मीबहन को झटका लगा। इस तरह से कार्यक्रम के अगले दिन ही कोई हॉल केन्सल कर दे तो कैसा हाल होगा? कितने सारे लोगों को निमंत्रण दिया होता है, उनका क्या होगा? तुरंत ही दुसरा हॉल मिले या न मिले तो क्या करें? रश्मीबहन के लिए बड़ी मुश्किल हो गई थी। रश्मीबहन ने मुझे फोन कर के पूछा कि, “साहब आपके यहाँ कल पूरे दिन बिजली नहीं है? जनरेटर या कोई अन्य वैकल्पिक व्यवस्था नहीं हो सकती?”

मैंने उनसे कहा, “क्यों? बिजली की क्या समस्या हुई? बिजली तो कल पूरे दिन रहेगी, मेरा कार्यक्रम है कल।” रश्मीबहन ने आश्चर्य के साथ मुझे कहा, “साहब कल आपके ट्रेनिंग हॉल में हमारा कार्यक्रम है। आपके यहाँ से किसीने फोन करके बताया कि कल बिजली की कटौती है इसलिए कार्यक्रम नहीं हो सकता, ऐसा कहकर हमारा बुकिंग केन्सल कर दिया इसलिए मैंने आपको फोन किया।”

मैं तुरंत समझ गया कि मेरे स्टाफ ने हॉल बुकिंग की तारीख में कुछ गरबड़ कर दी है इसलिए इनसे झूठ बोलकर मेरे कार्यक्रम के लिए उनका बुकिंग केन्सल कर दिया है और मुझे बताया तक नहीं है।

मैंने तुरंत रश्मीबहन को पूरी गरबड़ के बारे में समझाया। मैंने अपने स्टाफ की गलती को स्वीकार किया, स्टाफने झूठ बोला था इसका भी स्वीकार किया और उनकी ओर से मैंने माफी माँगते हुए कहा, “हॉल के बारे में आप चिंता मत कीजिए, हॉल में आपका ही

कार्यक्रम होगा। गलती हमसे हुई है, तो उसकी सजा भी हम भुगतेंगे। मैं अपना कार्यक्रम किसी दूसरे हॉल में कर लूँगा। आप आपका कार्यक्रम हमारे हॉल में ही कीजिए।”

बाद में मेरे स्टाफ के जिस इन्सान ने झूठ बोला था, उसे बुलाकार मैंने उसकी कड़ी पूछताछ की। उसे समझाया कि अगर कोई गरबड़ होती है, तो मुझे क्यों नहीं बताया? झूठ क्यों बोला? मैंने उसे कहा कि वह फोन करके रश्मीबहन से माफी मागे।

कार्यक्रम के लिए हॉल केन्सल नहीं हुआ ये जानकार रश्मीबहन को तसल्ली हुई। उनका काम हो गया और हमने अपनी भूल का स्वीकार करते हुए उनसे माफी माँगी तो उनकी नजर में हमारा स्थान ऊँचा हो गया। उन्होंने भी हमारा आभार व्यक्त किया।

अगर हम लोगों के साथ अपने संबंध अच्छे रखना चाहते हैं और हमेशा उनका सहयोग चाहते हैं तो, हमसे कोई भूल हो जाए तो, भूल का स्वीकार करते हुए माफी माँग लेनी चाहिए। इससे संघर्ष भी नहीं होगा और हम अच्छे हैं, ये भी साबित हो जायेगा।

कई लोग दो बार भूल करते हैं – पहली बार भूल करके और दूसरी भूल उस भूल का अस्वीकार करके। लोगों को हमारी भूल से शायद ज्यादा तकलीफ नहीं होती पर हम अपनी भूल का स्वीकार नहीं करते तब उन्हें ज्यादा तकलीफ होती है। भूल तो हर इन्सान करता है, लेकिन भूल करके भी जब उसका स्वीकार नहीं करता तब वो इन्सान हमारी नजर से उतर जाता है।

जब हम अपनी भूल का स्वीकार करते हैं, तो हमें कई लाभ होते हैं। उसमें से तीन प्रमुख लाभ इस तरह के हैं।

**लाभ १ :** जब हम अपनी भूल का स्वीकार करते हैं तब ज्यादातर किस्सों में सामनेवाला इन्सान हमें माफ कर देता है और इससे हम संभवित दुष्परिणामों से बच जाते हैं।

मेरे बेटे निमिष ने अमेरिका में नया घर खरीदा था। नये घर में सामान बदलने के लिए हमने एक ट्रक किराये पर लिया था। वहाँ ऐसा चलन है कि आपको जब किराये पर ट्रक देते हैं तब पूरी टंकी पेट्रोल से भरकर देते हैं और जब आप उन्हें ट्रक वापस करो तब आपको भी ट्रक की टंकी पेट्रोल से भरकर देना होता है। हमने शाम के पाँच बजे तक के लिए ट्रक किराये पर लिया था। घर का सामान ले जाने में देर हो गई थी। सामान पहुँचाकर हम ट्रक वापस देने जा रहे थे, हमारे पास मुश्किल से पंद्रह-बीस मिनट का वक्त था। अभी तक ट्रक में पेट्रोल भरवाना भी बाकी था, अगर हम पेट्रोल भरवाने जाते, तो काफी देर हो जाती और पाँच बजे के बाद पहुँचने पर दूसरे दिन का किराया लग जाता। निमिष ट्रक चला रहा था और मैं उसके पास बैठा था। जल्दी पहुँचने की जल्दबाजी में उसने वन वे में ट्रक घूसा दी। हमें तुरंत पता चला कि हम गलत ट्रक पर आ गए थे। मैंने गाड़ी के दर्पण में देखा तो पीछे पुलिस की गाड़ी आ रही थी।

थोड़ी ही देर में पुलिस की गाड़ी आकर हमारे ट्रक के सामने खड़ी हो गई। हमारे ट्रक को रोका। निमिषने सच्चे दिल से अपनी भूल का स्वीकार करते हुए माफी माँगी और उन्हें सच्ची हकीकत कह सुनाई। हमारी बात सुनकर पुलिस ने हमें कोई दंड नहीं किया और हमें पेट्रोलपंप तक छोड़ दिया। हमने उनका धन्यवाद करते हुए उन्हें सन्मान के साथ बिदा किया।

अगर हम सामने से ही अपनी गलती का स्वीकार करते हैं, तो सामनेवाले को हमें सजा करने में कोई दिलचस्पी नहीं होती। सामनेवाला इन्सान आपकी गलती के लिए आपको कड़े शब्दों में जो कहना चाहता है वही बात आप अपने आपको कहते हैं, खुद को डांटते हैं तब वो अपने सारे हथियार डाल देता है, उसके पास आपको कहने के लिए कुछ नहीं होता।

**लाभ २ :** जब हम अपनी भूल का स्वीकार करते हैं तब हमें अपराधभाव से मुक्त होने में मदद मिलती है। मान लीजिए की परिवार के किसी सदस्य के साथ हमने कोई गंभीर भूल की है और हम उस भूल का स्वीकार नहीं करते है, लेकिन हमारी अंतरात्मा तो उस भूल को जानती ही है। उस भूल के कारण हमारे अर्धजागृत(अचेतन) मन में अपराधभाव पैदा होता है। वो बाहर तो नहीं दिखता लेकिन हमें भीतर ही भीतर डँसता रहता है। ऐसी कई छोटी-मोटी भूलों का अस्वीकार हमारे अर्धजागृत(अचेतन) मन में अपराधभाव पैदा करता रहता है। ऐसा अपराधभाव अंदर ही अंदर बड़ा होता रहता है और एक दिन हमें लंबी शारिरीक और मानसिक बीमारियों से ग्रस्त कर देता है। लेकिन जब हम अपनी भूल का स्वीकार कर लेते है, तो अपराधभाव उसी क्षण समाप्त हो जाता है और हम उससे मुक्त हो जाते है।

**लाभ ३ :** हम जब अपनी भूल का स्वीकार कर लेते हैं तब जागृत और सावधान हो जाते हैं। भूल का स्वीकार ही दर्शाता है कि हम सावधान हो गए है। वही सावधानी हमें दूसरी गलतियों से बचाती है। ज्यादातर गलतियाँ लापरवाही के कारण होती हैं। ये लापरवाही एक तरह की नींद जैसी होती है और गलती का स्वीकार हमें उस नींद से जगाने का काम करती है।

इसीलिए जब भी कोई गलती या भूल हो जाए तो उसका स्वीकार कीजिए। तुरंत ही स्वीकार कीजिए।

अगर हमने कभी कोई भूल या गलती ही नहीं की होती, तो समाज हमें मंदिर में बिठाता। अगर हम मंदिर में नहीं बैठे हैं, तो समझ लेना चाहिए कि हमने अभी तक कई भूलों का स्वीकार नहीं किया है।

जो इन्सान अपनी भूलों का स्वीकार ही नहीं करता, उसके लिए हम कैसे नकारात्मक शब्दों का उपयोग करते हैं वो याद कीजिए। (क्योंकि उन्हें यहाँ लिखा भी नहीं

जा सकता) अगर हम अपनी भूलों का स्वीकार कर लेते हैं, तो कितने सारे नकारात्मक शब्दों की सौगाद से बच जाते हैं। है ना चौथा लाभ...

जिंदगी के पिछले दिनों में वृद्धाश्रम में रहना पड़े ये बात पीडादायक है, लेकिन क्या सारे वृद्ध अपनी संतानों की गलतियों के कारण ही वृद्धाश्रम में रहते हैं? क्या हर किस्से में बेटे और बहू की ही गलती होती है? हर बार ऐसा नहीं होता। लेकिन अगर हम वृद्धाश्रम में रहते मा-बाप से पूछेंगे तो उनमें से कितने माबाप ऐसे होंगे जो अपनी भूल का स्वीकार करेंगे? सोचने जैसी बात है।

अरे हमें अपने आपसे भी पूछना चाहिए कि बच्चों की परवरिश में मैंने कोई छोटी-मोटी गलती की है, जिससे नुक्सान हुआ हो? अगर ऐसी कोई गलती या भूल हुई है, तो मैंने उस गलती का स्वीकार किया है? अगर स्वीकार नहीं किया तो मैं किसकी राह देख रहा हूँ? क्या मुझे अपनी उस गलती का स्वीकार नहीं करना चाहिए? मैं अगर गलती का स्वीकार कर लूँगा तो मुझे चैन नहीं मिलेगा? अपनी संतानों से मिलनेवाला प्यार और सन्मान दुगुना नहीं हो जाएगा? अगर संभव है, तो आज ही अपनी गलतियों का एकरार कर लीजिए।

मेरी एक किताब है जिसका नाम है 'इकरार'। यह किताब, आपको आसानी से इकरार करने में मदद करेगी। इस किताब का उद्देश्य ही यही है कि लोगों में अपराधभाव पैदा किए बिना उन्हें इकरार करने में मदद करना, जिससे वो अपनी जिंदगी आसानी और मजे के साथ जीए। इस किताब का महत्त्व और लाभ किसी भी प्रेक्टिकल वर्कशोप जितना ही बड़ा है।

कहते हैं कि,

“भूल का अस्वीकार मूर्ख करता है,

समझदार वो है जो अपनी भूल का स्वीकार करता है।”

छोटी बड़ी पारिवारिक समस्याएं भूल का अस्वीकार करने से ही पैदा होती है। मतभेद से लेकर महाभारत के युद्ध की जड़ें भूलों के अस्वीकार में ही पड़ी थी। तो फिर लोग अपनी भूलों का स्वीकार क्यों नहीं करते? कारण यह है कि भूल का स्वीकार करने के लिए हिंमत चाहिए और वो नैतिक हिंमत हर किसीमें नहीं होती।

गाँधीजी ने अपनी आत्मकथा 'सत्य के प्रयोग' में अपनी भूलों का स्वीकार करने में बड़ी नैतिक हिंमत दिखाई है। उनकी इसी हिंमत के लिए दुनिया ने उन्हें 'महात्मा' का दर्जा दिया है। भूल का स्वीकार करने में इन्सान का अहम् बीच में आता है। जब हम अपनी भूल का स्वीकार करते हैं तब सबसे बड़ा फायदा यह होता है कि हमें गहरे आत्मसंतोष का अनुभव होता है। इसीलिए भूल का स्वीकार करना चाहिए। पहले खुद के सामने अपनी भूल का स्वीकार कीजिए और बाद में बाहर लोगों के सामने उसका स्वीकार कीजिए। भूल को समझने का प्रयास कीजिए, उसके पिछे क्या कारण था उसे जानिये। भूल जानबुझकर हुई है या अनजाने में इसे समझने का प्रयास कीजिए और उसका स्वीकार कीजिए।

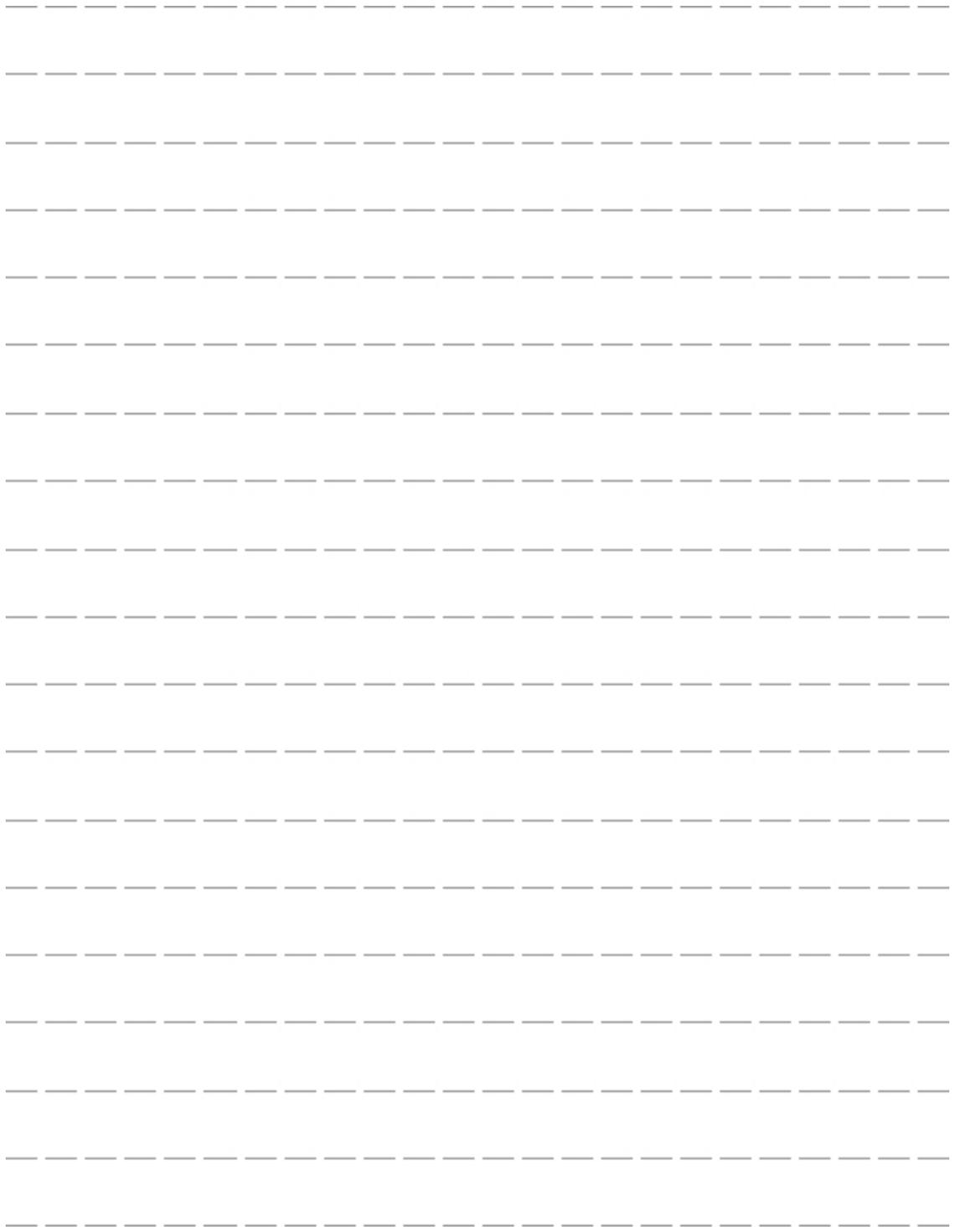
क्योंकि भूल का साफ हृदय से किया गया स्वीकार ही मन की सफाई का पहला कदम है।

## **इसीलिए भूल का स्वीकार करने की आदत रखिये।**

### **आईए इस नियम का उपयोग करें :**

- याद कीजिए कि भूतकाल में आपसे कौन-सी भूल हुई थी जिसका आपने स्वीकार न किया हो।
- अगर उसका स्वीकार किया होता, तो आप पर उसका क्या असर होता, उसकी कल्पना कीजिए।
- आज ही निश्चय कीजिए की - अगर भविष्य में मुझसे कोई गलती होगी तो मैं तुरंत उसका स्वीकार करूँगा। जिससे भूल होने की संभावनाएँ भी कम होगी।
- अगर आपसे कोई गलती हो जाए तो, सामने वाला उम्र या पद में छोटा हो, तब भी अपनी भूल का स्वीकार कीजिए। ऐसा करने से आपकी इज्जत बढेगी।
- परिणामों को नोट करते रहिए।

**इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?**



**भूल के अस्वीकार का मतलब है जड़ता।**

## नियम : १५

### अगर लोग आपकी बात पर ध्यान नहीं देते तो फिर इतना कीजिए

विश्वाम् एक युवा व्यवसायी स्त्री है। उसने कम उम्र में ही अपने बलबूते पर एक्सपोर्ट-इम्पोर्ट के अपने व्यवसाय में काफी तरक्की की है। उसे विदेशों से कलाकारीगरी की चीजों के बड़े-बड़े ऑर्डर मिल रहे हैं। वो दूसरे देशों से परफ्युम की बड़े पैमाने पर आयात करती है। सब अच्छे से चल रहा था, उसके ऑफिस में २५ लोगों का स्टाफ है।

लेकिन अब उसका स्टाफ ही उसके लिए सिरदर्द बना हुआ था। स्टाफ में मैनेजमेन्ट के प्रति ज्यादा ही आक्रोश और असंतोष था। तनख्वाह को लेकर बबाल मचा था, तो काम के वक्त को लेकर भी काफी असंतोष था। ऐसी कई बातें थी जिसके कारण ऑफिस ढंग से नहीं चल रही थी। व्यवसाय को आसानी से चलाने के लिए जो व्यवस्था बनाई गई थी, उसका पालन करना किसीको पसंद नहीं था।

आखिर में विश्वाम् ने ऑफिस की मैनेजर तन्वी का तबादला दूसरे शहर के ऑफिस में कर दिया और उसकी जगह पर नये मैनेजर के रूप में जनकभाई की नियुक्ति की।

विश्वाम् की एक आदत थी कि, थोड़े-थोड़े दिनों में वो अपने ऑफिस के कर्मचारियों में से किसी न किसीको अपने पास बुलाकर ऑफिस में काम कैसा चल रहा है उसके बारे में जानकारी लेती रहती थी। जनकभाई की नियुक्ति के बाद दूसरे महीने विश्वाम् ने जब स्टाफ के चारपाँच लोगों को पूछा कि, “सब ठीक चल रहा है ना?” तब ऑफिस के सारे लोगों ने एक सूर में यही कहा की “मेड़म, सब अच्छा चल रहा है, जनकभाई बहुत अच्छे इन्सान हैं और हमें भी मदद करते रहते हैं।”

हकीकत तो यह थी कि जनकभाई सीधे तौर पर किसीकी मदद नहीं कर रहे थे। उन्होंने केवल एक ही काम किया था कि वो ऑफिस के चपरासी से लेकर एक्ज्युकेटिव हेड तक हर किसीके साथ व्यक्तिगत रूप में दो-दो बार तीन-तीन घंटे बिताये थे। उन लोगों के साथ बातें की थी, उनकी हर बात ध्यान से सुनी थी। उनके मन में जो कुछ भी था उसे उनके सामने खोलने का मौका दिया था। उनके असंतोष, विरोध और आक्रोश को सुना था। उनकी तकलीफों को जाना था।

लोगों की बातों में दिलचस्पी लेने के कारण जनकभाई को लोगों का सहयोग मिल रहा था। अब जनकभाई अपना काम बड़ी आसानी से और अच्छी तरह से कर रहे थे। यह

सब इसीलिए हुआ था कि जनकभाई ने लोगों को सुना था, उनमें अपनी दिलचस्पी दिखाई थी।

लोग भी यही चाहते हैं कि कोई उन्हें सुने। हर इन्सान चाहता है कि लोग उसकी बात में दिलचस्पी दिखाये, उसकी बात को सुनें।

जब आप लोगों को सुनते हैं तब आप कुछ न करें तब भी लोग आपकी तारीफ करने लगते हैं। लोग तो हम पर फिदा होने के लिए तैयार ही है पर क्या हम उनको सुनने के लिए तैयार है? व्यवसाय हो, पारिवारिक जीवन हो या सार्वजनिक जीवन, अगर आप लोगों को सुनेंगे तो लोग आपको सहयोग देंगे।

एक सफल राजनेता में यह गुण अवश्य होता है। वो जनता की बात सुनता है, विरोधियों की बात सुनता है, पार्टी के कार्यकर्ताओं की बात सुनता है और सरकारी अधिकारियों की बात भी सुनता है। इसी कारण वो लोगों को अपना लगता है।

मैं जब साउदी अरेबिया में एक हॉस्पिटल में डॉक्टर का काम करता था तब दूसरे डॉक्टरों की तुलना में मेरे चेम्बर के आगे काफी भीड़ लगी रहती थी। भीड़ के कारण देर लगेगी यह जानने के बाद भी दर्दी मुझसे ही सारवार करवाने का आग्रह रखते थे। ऐसा क्यों होता था? क्योंकि मैं दर्दी की तकलीफ को ध्यान से सुनता था। उसकी पीड़ा और तकलीफ के बारे में ध्यान से सुनता था, जिसके कारण दर्दी का आधा दर्द तो वहीं पर खतम हो जाता था।

हमारे हॉस्पिटल के डायरेक्टर डॉ. तलाल को भी मेरी ये विशेषता बहुत अच्छी लगती थी। जो दूसरे डॉक्टर दर्दियों को केवल दो-पाँच मिनट में ही रवाना कर देते थे, उनके लिए भी नियम बनाया गया कि पंद्रह मिनट पहले डॉक्टर के चेम्बर से दर्दी बाहर नहीं निकलना चाहिए।

जब हम किसी इन्सान की बात को ध्यान से सुनते हैं तब उसका असर हम सोचते हैं उससे कई गुना ज्यादा होता है। आज भी मेरे पास काउन्सेलिंग के लिए आनेवाले लोगों को मैं ध्यान से सुनता हूँ जिससे उनको भी काफी राहत मिलती है और मुझे भी उनके बारे में विस्तार से जानने को मिलता है, जिससे मैं उनकी अच्छी तरह से मदद कर सकता हूँ।

लोगों को केवल सुनने से भी उनके मन में हमारी अच्छी जगह बनती है। क्योंकि वो चाहते हैं कि हम उन्हें सुने और उनकी इच्छा हम पूरी करते हैं, तो हम उन्हें अच्छे लगते हैं।

लोग ऐसा क्यों चाहते हैं कि उन्हें कोई सुनें? यह सोचने की बात है।

आपको नहीं लगता कि दिन ब दिन लोगों की जिंदगी फास्ट होती जा रही है? भागदौड बढ़ रही है? बौखलाहट और जल्दबाजी बढ़ रही है? ये स्पीड, भागदौड, बौखलाहट या जल्दबाजी में लोग अपनी बात, अपने मन की बात या अपनी तकलीफ या पीड़ा किसीको कह नहीं पाते, उनके पास कहने के लिए वक्त नहीं होता है। अगर अपनी बात या तकलीफ कहने का उनके पास समय है, तो दूसरे लोगों के पास उनकी बात सुनने

का समय नहीं है। परिणाम-स्वरूप उसके मन में ये बातें बढ़ती ही जाती है। परिवार के लोग या दोस्त सभी व्यस्त हैं, तो अपने मन की भडास या तकलीफ वो किसके सामने खाली करेगा? अगर ऐसी हालत में आप उसकी बात सुनें तो उसका मन हल्का हो जायेगा। उसकी बात सुनने पर उसको मानों स्वर्ग का सुख मिल गया हो, इतना आनंद होगा।

इसीलिए लोगों को सुनने की आदत रखिए।

मेरे एक ट्रेनर मित्र राजीव भालाणी और मैंने साथ मिलकर कुछ किताबें लिखी है। कुछ वर्कशोप हम दोनों साथ मिलकर भी लेते हैं। इस वर्कशोप के दौरान मैंने देखा है कि राजीवभाई अगर स्टेज पर से कोई बात समझाते हो और श्रोताओं में से कोई सवाल करें या अपनी कोई बात रखें तो राजीवभाई उसे पूरे ध्यान और धैर्य से सुनते हैं। वर्कशोप के दौरान विराम के वक्त में भी उनके आसपास कई लोग इकट्ठा हो जाते हैं और राजीवभाई उन्हें पूरे ध्यान से सुनते हैं। किसीको कोई बात समझ न आई हो, किसीको कोई पारिवारिक या व्यक्तिगत समस्या हो तो उसे भी वो शांति और पूरे ध्यान से सुनते हैं। वो बात की जड़ तक जाने की कोशिश करते हैं। अपनी इसी खूबी के कारण वो लोकप्रिय है। जो ट्रेनर अपने श्रोताओं को ध्यान से सुनने की खूबी जानता है, वो उनको पूरा संतोष दे सकता है, और खुद भी सफल हो सकता है।

यह सिद्धांत हर व्यवसाय में लागू होता है। लोगों को सुनने के लिए अगर हम अपना कीमती समय देते हैं, तो उससे भविष्य में हमें कई गुना फयदा हो सकता है। इसीलिए लोगों को सुनिए, ध्यान से सुनिए।

आपको अनुभव होगा कि कई लोग पहले तो हमसे सलाह मशवरा माँगते हैं और हम जैसे ही उस विषय में उनसे कुछ कहते हैं कि वो अपनी बात शुरू कर देते हैं। ऐसा क्यों होता है? क्योंकि लोगों को अपनी बात कहने का मौका नहीं मिलता। आप अगर चाही तो वो मौका दे सकते हैं। एक जोक शायद आपने सुनी होगी।

*एक महिला अपने पति को डॉक्टर के पास ले गई। डॉक्टर ने पूछा, "कहिए क्या तकलीफ है?" तब उस महिलाने जवाब दिया कि, "डॉक्टरसाहब मेरे पति नींद में भी बोलते रहते हैं, कुछ दवाई दीजिए ना।" डॉक्टरने उस महिला से कहा, "बहनजी इन्हें दवाई की जरूरत नहीं है इन्हें केवल दिन में बोलने का मौका दीजिए।"*

हमें जिन लोगों के साथ काम करना होता है उसमें से ज्यादातर लोग अपने लिए ऐसा मौका ढूँढते रहते हैं। हम जब उनकी बात सुनते हैं, तो उनको बहुत अच्छा लगता है।

पानी, गटर, बिजली, टेलिफोन जैसी कई सरकारी सेवाओं के सरकारी दफ्तरों के कर्मचारियों के बारे में भी लोगों के मन में एक राय कायम बनी है कि वो लोग हमारी बात ही नहीं सुनते। अगर उन कर्मचारियों से पूछेंगे तो वो कहेंगे कि हमारे उपरी अमलदार हमारी

बात नहीं सुनते और वो अमलदार कहेंगे कि हमारे उपरी हमारी बात नहीं सुनते। ये “हमारी बात नहीं सुनते” का चक्कर उपर तक पहुँचता है।

लोगों को बोलने दीजिए, अपनी बात कहने दीजिए। हमेशां बोलते ही रहते सेल्समेन की तुलना में सामनेवाले की बात को ध्यान से सुननेवाला सेल्समेन ज्यादा अच्छा सेलिंग कर सकता है। अच्छे सेल्समेन बनने के लिए एक अच्छा श्रोता बनना जरूरी है। बड़े बड़े उद्योगगृह भी अपने मैनेजमेन्ट स्टाफ के लिए जो ट्रेनिंग कार्यक्रम करवाते हैं, उसमें भी लिसनिंग स्कील (सुनने की कला) की खास तालीम दी जाती है।

परिवार में इस सिद्धांत का अमल करना चाहिए। खास कर दांपत्य-जीवन में पति-पत्नी के बीच जब अनबन हो जाती है तब उसका कारण बात न सुनना ही होता है।

ऐसी कई बातें होती हैं, जो पति या पत्नी एक-दूसरे से कहना चाहते हैं, लेकिन दोनों में से किसीके पास उसे सुनने का समय नहीं होता, या वो उसे सुनना नहीं चाहते। और अगर मजबूरी से सुन भी लेते हैं, तो उनका ध्यान उन बातों में जरा भी नहीं होता।

मेरे एक मित्र रोज अपनी पत्नी के साथ टहलने के लिए जाते हैं, टहलते वक्त वो एक नियम का पालन करते हैं कि वो ज्यादातर वक्त चूप ही रहते हैं और अपनी पत्नी को बोलने देते हैं। पत्नी जो भी बातें करें उसे वो ध्यान से सुनते रहते हैं, बीच में उसे रोकते या टोकते भी नहीं। वो जो कुछ भी कहें उसे पूरी दिलचस्पी और ध्यान से सुना करते हैं। पत्नी की कई सारी भड़ास टहलते वक्त बाहर निकल जाती है और बोल लेने के कारण उसे अच्छा भी लगता है। पत्नी केवल अपनी भड़ास ही नहीं निकालती अच्छी बातें भी बाहर आती हैं। फयदा यह होता है कि घर में शांति बनी रहती है।

लोगों को सुनने की सबसे ज्यादा जरूरत अपने घर में ही होती है। जनरेशन गेप यानी कि दो पीढ़ियों के बीच अंतर काफी बढ़ गया है ऐसी लोग शिकायत करते हैं, इसके पीछे भी बात न सुनने का कारण ही जिम्मेदार होता है। वृद्ध मातापिता की बातें सुनने में युवान बेटे, बेटा या बहूओं को कोई दिलचस्पी नहीं होती या फिर उनके पास वक्त नहीं होता, जिसके कारण जनरेशन गेप बढ़ता जाता है।

बच्चों जब स्कूल से घर आते हैं तब स्कूल में दिन भर क्या हुआ ये बताने के लिए उत्सुक होते हैं, लेकिन मम्मी अपने काम में व्यस्त होती हैं और पापा मानो दुनियाभर का बोझ अपने सर पर उठाए बाझार में घूम रहे होते हैं।

दादा-दादी के पास तो वक्त ही वक्त होता है, इसलिए बच्चों की सारी बातें वो ध्यान से, रस से और पूरी खुशी के साथ सुनते रहते हैं, इसलिए बच्चों सारी बातें दादा-दादी से करते रहते हैं। दादा-दादी को भी बातें सुनने में खुशी मिलती है। और वो बच्चों से बीच-बीच में पूछते भी रहते हैं।

बच्चों के पास भी वक्त होता है, तो उन्हें दादा-दादी की पुराने जमाने की बातें सुनना अच्छा लगता है। बच्चों भी बीच-बीच में उनसे पूछते रहते हैं कि, “हैं दादाजी आप जब छोटे थे तब ऐसा था? वैसा था?” और दादा दादी को भी बच्चों के साथ बातें करने में बड़ा मजा

आता है। उनका मन तो अपने बेटे से बात करने का होता है, लेकिन वो राजकुमार तो बाझार में होते है ना।

शायद इसी कारण बाप-बेटे से ज्यादा गहरा रिश्ता पौत्र और दादा के बीच होता है। उनका संबंध गहरा, प्यारा और जीवंत होता है। क्योंकि यहाँ पर दोनों एक-दूसरे की बात सुनने के लिए तैयार होते हैं।

बच्चों को अपने बुढ़े मातापिता की बात खास सुननी चाहिए। उनकी बात को ध्यान से सुनना चाहिए, उन्हें बोलने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए। उनकी जिंदादिली को जगाए रखना चाहिए। हमें यह याद रखना चाहिए कि कल को हम भी बुढ़े होनेवाले हैं। अगर टी.वी. के न्यूज-चैनल देखने में हम अपना वक्त बीता सकते हैं, तो क्या अपने बुढ़े मातापिता के हालचाल जानने के लिए थोड़ा-सा भी वक्त नहीं निकाल सकते?

हमारे बच्चे, हम जो कुछ कहते हैं उससे नहीं, पर हम जो करते हैं उससे ज्यादा सिखते हैं। इसीलिए लोगों को ध्यान से सुनने की आदत विकसित करो। आज घर का कितना काम कम हुआ या ऑफिस में कितना कम काम हुआ, उसका अफसोस ज्यादा नहीं होता, लेकिन संबंधों में जो दूरियाँ बनती जाती हैं उसका रंज और अफसोस इन्सान को मृत्युपर्यंत चैन से जीने नहीं देता।

लोग जब शिकायत लेकर आते हैं तब उनको सुनने का सिद्धांत अच्छा काम आता है। अगर हम उनको बोलने न दे और बीच में ही अपनी बातें शुरू कर देंगे तो उनकी शिकायतें बढती जाएगी। वो इन्सान अपने दिल की सारी शिकायतें जब तक कह न दे तब तक उस पर आपकी बात का कोई असर नहीं होगा, इसीलिए उसे अपनी बात कहने दीजिए बाद में ही आपकी बात का असर होगा। लेकिन कई सारे ज्यादा पढ़े लिखे और अपने आपको ज्ञानी कहनेवाले लोग भी इस बात का ध्यान नहीं रखते। अगर लोगों को सुनने की बात ही समझमें आ जाये तो, हम लोगों के दिलों पर राज कर सकते है।

साधारण से लेकर असाधारण प्रतिभावान इन्सान तक, सब लोग अपनी ही बात दूसरों को सुनाने के लिए व्याकुल होते हैं। अपने आसपास के लोगों को अपनी बात कहने के लिए प्रोत्साहित कीजिए। उन्हें अपनी बात कहने के लिए माहौल दीजिए। उन्हें पूरे ध्यान से, एकाग्र चित से सुने और बीच बीच में बात से जुड़े सवाल पूछते रहिए, जिससे उसे भी जवाब देने में मजा आयेगा।

बस ये काम कर के देखिए। आप उनको बहुत प्रिय लगोगे। और जो सबसे प्यारा इन्सान हो उससे अनुकूल होना किसे अच्छा नहीं लगेगा?

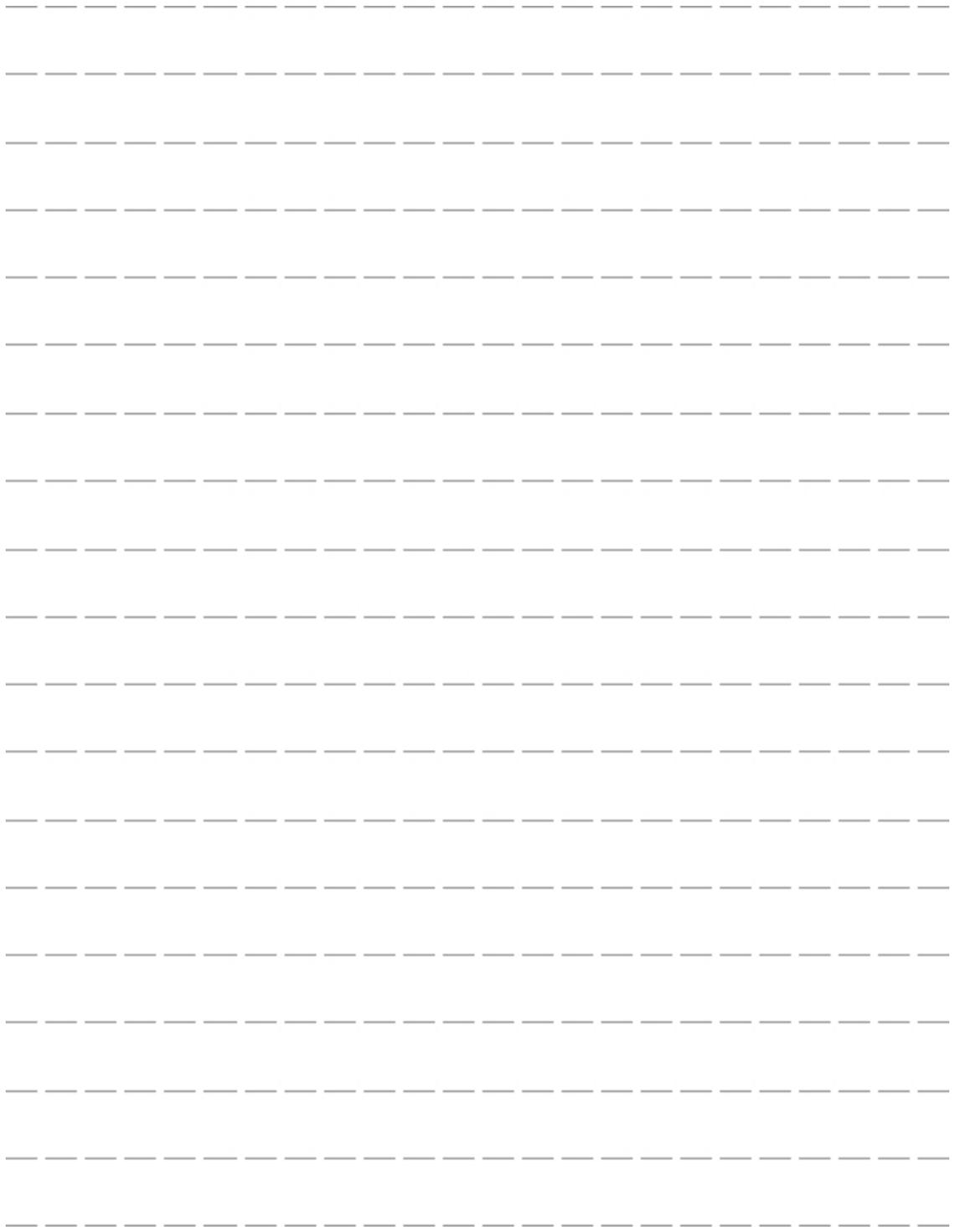
## **इसीलिए लोगों को ध्यान से सुनिये।**

**आईये इस नियम का उपयोग करें :**

➤ सोचिए किसका सहयोग पाना आपके लिए सबसे ज्यादा महत्त्वपूर्ण है?

- उनके साथ वक्त बिताइये। इस दौरान उनकी बातें ध्यान से सुनिये, बात सुनते वक्त कहीं और ध्यान मत दीजिए केवल उनकी बातों में ही खो जाइये।
- आपके लिए जो लोग महत्वपूर्ण है उनके बारे में पूछिये, उनकी प्रवृत्तियों के बारे में जानिये। उनकी रुचि किस में है ये जानिये और उस बात को बड़े ध्यान से सुनिये।
- वृद्धों और बुजुर्गों के साथ हमेशा बात कीजिए और उनसे कुछ कहने के बदले उनकी बातें सुनिये। क्योंकि उनके पास बैठकर उन्हें सुनने वाले बहुत कम होते हैं। उनके पुराने अनुभव, यादें और उनकी पुरानी बातें सुनिए, क्योंकि वही उनकी सबसे अच्छी पूँजी होती है। उनको पूरे और सच्चे दिल से सुनिये।
- अगर बच्चा कुछ कह रहा है तो, **'मुझे विघ्न होता है बाद में कहना'**, यह वाक्य गलती से भी कभी मत बोलना। उसी वक्त उन्हें पूरे ध्यान से, प्यार से और खुशी के साथ सुनिये।
- परिणामों को नोट कीजिए।

**इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?**



**जो सुन सकता है  
वही संभाल सकता है।**

## नियम : १६ विवाद जीतने का रामबाण इलाज़

साहेली साड़ी शोरूम में आज काफी भीड़ थी। छुट्टी का दिन था और त्यौहार भी नजदीक के दिनों में थे, इसलिए बाज़ार में लोगों की भीड़ थी। शोरूम के सात-आठ सेल्समेन ग्राहकों को साड़ियाँ दिखा रहे थे। सुरेश नाम का सेल्समेन भी एक महिला ग्राहक को साड़ी दिखा रहा था। सुरेश ने उस महिला के आगे तीस-चालीस साड़ियों का ढेर कर दिया था लेकिन फिर भी मेड़म को एक भी साड़ी पसंद नहीं आ रही थी। वो मेड़म एक घंटे से साड़ियाँ देख रही थी लेकिन कोई निर्णय नहीं ले पा रही थी। सुरेश भी परेशान हो गया था।

एक साड़ी देखते हुए उन्होंने सुरेश से पूछा कि, “इस डिज़ाइन में बैंगनी रंग की साड़ी नहीं है?” सुरेशने कहा, “मेड़म, यह रही बैंगनी रंग की साड़ी, मैंने थोड़ी देर पहले ही आपको दिखाई थी।” कहते हुए नीचे से फिर से बैंगनी रंग की साड़ी उठाकर दिखाई, लेकिन मेड़म ने कहा, “नहीं, नहीं यह नहीं इसमें तो नेट है, मुझे नेट वाली साड़ी नहीं चाहिए।” सुरेश ने परेशानी के साथ कहा, “मेड़म, आजकल तो नेट वाली साड़ी का फैशन चलता है। आप जिस डिज़ाइन की बात कर रही है, वो सिन्थेटिक साड़ी में नहीं बनती।” सुरेश की बात सुनकर मेड़म बोली, “अरे ऐसा कैसे हो सकता है? मेरे पड़ोश वाली औरत वैसी ही साड़ी पिछले हफ्ते ले आई है, इसीलिए तो मैंने पूछा। आपके पास वो साड़ी नहीं है ऐसा क्यों नहीं कहते आप?” सुरेश ने चिढ़ते हुए कहा, “मेड़म, हमारे पास साड़ी की जितनी वेरायटी है उतनी पूरे बाज़ार में आपको कहीं नहीं मिलेगी। आपने जो डिज़ाइन देखा है वो नेट में होगा सिन्थेटिक में नहीं।” सुरेश और मेड़म के बीच हो रही बहस देखकर दुकान के शेठ भावेशभाई तुरंत ही सुरेश के पास आ गए और कहा, “क्या बात है सुरेश? मेड़म को क्या चाहिए?” सुरेशने कहा, “मेड़म को यह डिज़ाइन सिन्थेटिक में चाहिए, लेकिन ये डिज़ाइन तो सिर्फ नेट में ही आती है, यह मैं समझाने की कोशिश कर रहा हूँ, पर ये समझ ही नहीं रहीं।”

सुरेश की बात सुनकर मेड़म बीच में ही बोली, “गलत बात है, तो मैं कैसे मानुं?” भावेशभाई ने भी सुरेश से कहा, “सुरेश, मेड़म की बात सही है, सिन्थेटिक में भी यह डिज़ाइन आती है, लेकिन इस वक्त हमारे पास नहीं है।” शेठ की बात सुनकर सुरेश को आश्चर्य हुआ।

भावेशभाई की बात सुनकर मेड़म तुरंत बोल पड़ी, “देखा, मैं नहीं कहती थी कि आपके पास साड़ी नहीं होगी।” भावेशभाई ने बात जोड़ते हुए कहा, “हाँ, आपकी बात

सही है, हमारे पास वैसी साड़ी नहीं है, लेकिन आप अपना संपर्कनंबर देकर जाइये, जैसे ही वो साड़ी आएगी हम आपको फोन करके बता देंगे। बोलिए इसके अलावा और कुछ दिखायें।”

मेड़म ने कहा, “कोई प्रोब्लेम नहीं, अगर वैसी साड़ी आपके पास नहीं है तो आप वो पिन्क कलर की सिल्वर बुटों वाली साड़ी पक कर दीजिए।”

मेड़म साड़ी लेकर गई उसके बाद सुरेश ने भावेशभाई से कहा, “क्या भावेशभाई आप भी, सिन्थेटिक साड़ी में वो डिज़ाइन कहा आती है? आप ने झूठ क्यों कहा?”

भावेशभाई ने कहा “देखो सुरेश, मैं जानता हूँ कि सिन्थेटिक साड़ी में वो डिज़ाइन नहीं आती है। सवाल सच और झूठ का नहीं है, लेकिन उस मेड़म के साथ दलील करने का क्या मतलब? अगर मैं नहीं आता तो तुम्हारी और उस मेड़म की दलीलें अभी दस-पंद्रह मिनट तक चलती ही रहतीं और इतने ग्राहकों के बीच वक्त बिगड़े उसमें हमारा ही नुकसान होता ना? दलीलें ज्यादा चलतीं तो शायद वो मेड़म ज्यादा चीढ़ जाती। मैंने जानबुजकर कहा कि आपकी बात सही है, तब जाकर वो चूप हुई और दूसरी साड़ी लेकर गई। वरना हमारा भी वक्त बिगड़ता और दूसरे ग्राहक भी हाथ से निकल जाते।” भावेशभाई की बात सुरेश की समझमें आ गई।

हम सब भी तो कई बार ऐसे विवाद में पड़ जाते हैं।

किसी भी विवाद या दलीलों के बाद हमें क्या मिलता है, यह कभी सोचा है?

आपके सामनेवाला इन्सान अगर अपनी गलत बात या मत को सही ठहराने की कोशिश कर रहा हो, तो उसके साथ कोई बहस करे बिना उसे सही ठहरने दीजिए।

हमारी बात चाहे कितनी ही सच्ची और सही हो लेकिन बहस करने से कभी भी सामनेवाले का दिल नहीं जीत पायेंगे। हम कितनी छोटी-छोटी बातों को लेकर बहस करते हैं उसके बारे में सोचेंगे तो आश्चर्य होगा। यह रही ऐसी कुछ छोटी-छोटी बातें-

ट्रेन सही वक्त पर आयेगी या नहीं? किसी कोलमिस्ट ने अखबार में जो लेख लिखा है वो उसे लिखना चाहिए था या नहीं? राष्ट्रपति के पद पर प्रणव मुखर्जी आने चाहिए या संगमा? कोई बात इस व्यक्ति ने कही थी या उस व्यक्ति ने? अमिताभ बच्चन को किसी विज्ञापन (एडवर्टाइजमेन्ट) में काम करना चाहिए या नहीं? धार्मिक होना अच्छी बात है या धर्मनिरपेक्ष होना?...वगैरा...

इन बातों को लेकर कई बार लोग इतने उग्र और गुस्सा हो जाते हैं कि यह भी भूल जाते हैं कि सामनेवाला इन्सान कौन है और उसके साथ अपना क्या संबंध है? इसका कारण है, इन्सान का अपने मत के प्रति प्रेम, लगाव या जिद्द। अपनी मान्यता के प्रति प्रेम। सही अर्थ में तो इसे प्रेम नहीं पर मोह कहना चाहिए।

अगर हम स्मार्ट-वर्क करनेवाले इन्सान हो तो जब भी किसी बात को लेकर सामनेवाला हमसे बहस करने की शुरूआत करें तभी हमें समझ जाना चाहिए कि वो

इन्सान अनजाने में ही अपने मोह से हमें परिचय करवा रहा है। वो दिखा रहा है कि उसे किस चीज के प्रति मोह है। अगर आप उसके मोह का स्वीकार कर लेंगे तो वो आपका विरोध करने के बदले आपके पक्ष में आ जायेगा।

दुनिया में हर बात को लेकर अच्छा या बुरा क्या है वो इन्सान की अपनी अलग-अलग सोच होती हैं। इसीलिए जो मैं मानता हूँ वही सच है ऐसा समझने की भूल नहीं करनी चाहिए। अगर हम जो मानते हैं वही सच है, तो भी सामनेवाला उसका स्वीकार करे यह जरूरी नहीं है। लोगों के मानने या न मानने से हकीकत नहीं बदल जाती।

इसीलिए अपने मत या मान्यताओं को लेकर कभी विवाद या बहस में नहीं पड़ने में ही सही समझदारी है। विवाद से दूर रहना कोई कायरता नहीं है।

किसी महापुरुष ने सच ही कहा है कि, विवाद को जीतने की सबसे श्रेष्ठ रीत यही है कि, हम विवाद से ही दूर रहे। अगर कभी विवाद जरूरी हो जाये तो सामने वाले को जीतने दें, उसकी जीत में हकीकत में तो आपकी ही जीत होती है। अगर आप विवाद में जीत जाते हैं, तो भी कुछ प्राप्त नहीं होता है।

मेरी बेटी नेहा की शादी थी। शादी के कुछ दिनों पहले मेरी पत्नी से किसी ज्योतिषीने कहा था कि आपकी बेटी की शादी का मुहूर्त अच्छा नहीं है, इसलिए आप शादी से पहले कुछ विधियाँ करवा लीजिए। मेरी पत्नी ने मुझसे कहा कि हम ये विधि करवा लेते हैं वरना कोई मुश्किल हो जायेगी तो? उस वक्त मेरे दिमाग में कितनी सारी दलीलें थी, लेकिन फिर भी मैंने कुछ नहीं कहा। मैं अगर इस वक्त दलीलें करूँगा तो उसका क्या परिणाम होगा यह मैंने सोच लिया और मेरी पत्नी से कहा -“ठीक है हम विधि कुछ ही दिनों में करवा लेंगे”। मेरी पत्नी को शांति हुई।

कुछ दिनों के बाद उसका मूड देखकर मैंने उससे कहा, “तुम जिस विधि की बात कर रही थी, उसमें खर्च होनेवाले पाँच सात हजार रूपये अगर हम जरूरतमंदों के लिए काम करनेवाली किसी संस्था को दान करें तो कैसा रहेगा? सोचो जरूरतमंदों के आशीर्वाद मिलेंगे वो हमारे लिए कितना अच्छा काम करेंगे!” मेरी बात सुनकर मेरी पत्नी ने कहा, “आपकी बात सही है। मुझे भी ऐसा ही लगता है कि विधि करवाने की कोई जरूरत नहीं है, हम इस राशि किसी जरूरतमंद को दान करेंगे।”

सोचिए अगर मैं पहले से ही उसके साथ बहस करता तो क्या होता? मैं उससे कहता कि ऐसी विधि करवाने की कोई जरूरत नहीं है, विघ्न जैसा कुछ नहीं होता। वगैरा.. तो?”

तो मेरी बात सुनकर वो ज्यादा सशक्त दलीलें करती। उत्तर में, मैं नई दलीलें करता रहता, और दलीलों का ये चक्कर चलता ही रहता, और आखिरकार दोनों पक्ष हार जाते। दोनों का समय और उर्जा बिगड़ते और हाथ कुछ नहीं आता।

इसीलिए दलील करने से दूर रहना चाहिए। सामनेवाले को दलील जीतने दीजिये, उसीमें आपकी भी जीत है। मैं तो यह मानता हूँ कि अगर हमारे पास श्रेष्ठ और तर्कबद्ध

दलीलें करने की क्षमता हो तब भी हमें दलील करने से बचना ही चाहिए। उसीमें समझदारी और महानता है।

दूसरी बात यह है कि दलील में सामनेवाला अगर आपसे हार भी जाये तो भी अंदर से उसके मत या विचार में कोई बदलाव नहीं आता। कहते हैं कि -

“A man convinced against his will,  
is of the same opinion still.”

आप जब किसीको कुछ खरी खोटी सुना देते हैं तब अंदर से कितनी खुशी होती है? लेकिन कभी ये सोचा है कि आखिर प्राप्त क्या हुआ? जो इन्सान वाद विवाद के चक्कर में नहीं पडता उसे दुश्मनों की शुभकामनाएँ मिलती है। दलील से कभी किसीके विचार में बदलाव नहीं आता, उल्टा सामनेवाला इन्सान ज्यादा निठल्ला बन जाता है। उसके साथ हमारा अंतर भी बढ जाता है।

सामनेवाला इन्सान अपने आपको बडा और सच्चा साबित करने के लिए दलीलें करता रहता है। उसकी बात का स्वीकार कर लेने से वो अपना मत छोड़ने के लिए तैयार हो जाता है। अगर आप अपना मत नहीं छोड़ेंगे तो इन्सान को छोड़ना पड़ेगा, उसे गँवाना पड़ेगा। तय कीजिए कि आपको क्या चाहिए? आपके लिए क्या महत्त्वपूर्ण है? इन्सान या मत? जब आप सामने वाले को दलील में जीतने देंगे तब हकीकत में आप उसका दिल जीत लेंगे।

## **आपको क्या जीतना पसंद है? दलील या दिल? अगर दिल जीतना है, तो दलील छोड़िए।**

### **आईये इस नियम का उपयोग करें :**

- जब सामनेवाला इन्सान दलील करता हो तब इस बात पर ध्यान दीजिए कि वो क्या साबित करना चाहता है? आप उसकी दलील का स्वीकार करेंगे तो वो चूप हो जाएगा। फिर भी हकीकत वैसी ही रहेगी।
- मान लीजिए कि कोई आपके सामने आपके प्रतिस्पर्धी की प्रशंसा करता है, तो आप भी उस प्रशंसा में जुड़ जाइए, उसके पास आगे बोलने के लिए एक भी शब्द नहीं बचेगा। बाद में आप अपनी बात विस्तार से कह पायेंगे।
- हर इन्सान अपने मत या विचार को लेकर बहुत भावुक (पजेसिव) होता है, इसका स्वीकार करेंगे तो आप दलीलबाजी नहीं करेंगे। आप सामनेवाले को ही जीताओगे, जिससे हकीकत में तो आप उसका दिल जीत लेंगे।
- दलीलबाजी के वक्त बस इतना कीजिए।
- परिणाम को नोट कीजिए।



**मूर्ख लोगों के साथ दलील न करें  
वरना आप में से मूर्ख कौन है  
इसका भेद करने में लोगों को मुश्किल होगी।**

## नियम : १७

### लोगों की सहमती पानी है तो इस उपाय को आजमाइये

दीपकभाई धाबलियाने १८ साल पहले इन्स्योरन्स एजन्ट के रूप में अपनी कारकिर्दी शुरू की थी और कुछ ही सालों में बहुत प्रगति की है। कम वक्त में ही वो बीमा पोलिसी की बिक्री में अपने सिनियर एजन्ट से भी काफी आगे निकल गए। इस साल तो उन्होंने अपना निश्चित लक्ष्य वक्त से पहले ही पूरा कर दिया और मुंबई विभाग में पहला नंबर हाँसिल किया। दीपकभाई जिस इन्सान के आगे बीमापॉलिसी बेचने के लिए बैठते थे उसे पोलिसी बेचकर ही आते थे। वो ऐसी क्या बातें करते थे कि सामनेवाला इन्सान पॉलिसी लेने के लिए राजी हो जाता था। आइये देखते है ग्राहक के साथ उनकी संभवित बातचीत का द्रष्टांत-

दीपकभाई : "गुड आफ्टरनून, जतीनभाई.."

जतीनभाई : "ओ.. हो.. दीपकभाई, गुड आफ्टरनून।"

दीपकभाई : "जतीनभाई घड़ी देखिये, मैं बिलकुल वक्त पर आ गया हूँ ना?"

जतीनभाई : "हाँ हाँ दीपकभाई.. आप बिलकुल वक्त पर ही आये हैं।"

दीपकभाई : "(पसीना पोछते हुए) बहुत गर्मी पड़ रही है आजकल नहीं?"

जतीनभाई : "हाँ.. देखिये ना आज तो गर्मी कुछ ज्यादा है, ऐसा लगता है।"

दीपकभाई : "यूँ तो अपने मुंबई में साल के आठ महिने गर्मियों के दिन हो ऐसा लगता है, क्या कहते हैं आप?"

जतीनभाई : "हाँ..आपकी बात सच है।"

दीपकभाई : "हाँ, शाम के वक्त भी जल्दी ठंड नहीं होती।"

जतीनभाई : "हाँ.. अरे शाम के सात-आठ बजे के बाद बाहर निकलने जैसा माहौल होता है।"

फिर दीपकभाई धीरे-धीरे अपने आने का उद्देश्य समझाते हुए बीमा पॉलिसी की बात शुरू करते हैं और ज्यादातर किस्सो में यह होता है कि सामने वाला इन्सान उनसे बीमा पॉलिसी लेने के लिए तैयार हो जाता है।

अच्छा?

तो क्या इसका अर्थ यह हुआ कि अगर हम मौसम की बातें करेंगे तो चीजें आसानी से बेच सकते हैं?

नहीं ऐसा बिलकुल नहीं है।

दीपकभाई हर जगह मौसम की बातें नहीं करते। केवल ऐसी ही बातें नहीं करते। हाँ इस तरह से बातें जरूर करते हैं।

बिलकुल साधारण सी लगनेवाली इन बातों में दीपकभाई ने मनोविज्ञान के सिद्धांतों का भरपूर उपयोग किया है। उन्होंने क्या किया? उन्होंने ऐसी ही बातों से शुरूआत की जिसमें सामनेवाला पूर्ण रूप से सहमत हो।

आप ऊपर के संवाद देखेंगे तो पता चलेगा कि दीपकभाई ने हर बात में जतीनभाई से सहमती प्रकट करवाई है। किसी बात में अगर शुरू से ही हमारे मन पर 'हाँ' हावी हो जाती है, तो हमारा अर्धजागृत मन फिर 'हाँ' की दिशा में ही सोचने लगता है।

आपको ' **आराधना** ' फिल्म का वो गाना याद है ना?

हीरो : बागों में बहार है ?

हीरोइन : है ।

हीरो : कलियों पे निखार है ?

हीरोइन : हाँ है ।

हीरो : क्या दिल बेकरार है ?

हीरोइन : है ।

हीरो : मुझ पे एतबार है ?

हीरोइन : हाँ है ।

हीरो : जीना दुश्वार है ?

हीरोइन : अरे बाबा है..

हीरो : आज सोमवार है ?

हीरोइन : हां है..

हीरो : तुमको मुझसे प्यार है ?

हीरोइन : है..

इस गीत में मनोविज्ञान के सिद्धांत का कितना रॉमेन्टिक और सुंदर तरीके से उपयोग किया गया है।

हम जब अपनी बात की शुरूआत, सामनेवाला इन्सान जिस विषय में सहमत हो उससे करते हैं, तो एक सकारात्मक और अनुकूल वातावरण का निर्माण होता है। हमें

सहमती मिलती जाती है। ऐसी सहमती की नींव पर ही बात की शुरूआत की जाए तो हमारी आगे कि बात को सकारात्मक प्रतिभाव मिलने की संभावना बढ़ जाती है।

इतिहास में जिसका नाम सुवर्ण अक्षरों से लिखा गया है, ऐसे महान दार्शनिक सॉक्रेटिस भी इस सिद्धांत का उपयोग करते थे। जब किसी इन्सान को अपनी बात में सहमत करना होता, तो वो ऐसी ही बात से शुरूआत करते थे और ऐसे ही सवाल करते थे जिसके उत्तर हाँ में मिलते थे। इसीलिए इस पद्धति को 'सॉक्रेटिस मेथड' भी कहा जाता है।

दीपकभाई ने मुलाकात की शुरूआत में ही मौसम जैसे साधारण मुद्दे पर सहमती बनाई। आप अगर चाहो तो सामनेवाला जिसमें सहमत होने की संभावना हो ऐसे कोई गहन, ज्यादा महत्त्वपूर्ण या गंभीर विषय से बात की शुरूआत कर सकते हैं।

### **द्रष्टांत के रूप में, -**

१. अगर सामनेवाला 'स्वविकास जैसे विषयों की समाज में जरूरत' जैसे मुद्दों पर सहमत हो तो ऐसे विषयों से बात की शुरूआत कीजिए।
२. अगर सामनेवाला इन्सान, 'मनुष्य को भगवान पर श्रद्धा रखनी चाहिए' जैसे विषय पर सहमत हो, तो उससे शुरूआत करनी चाहिए।
३. 'आर्थिक समृद्धि ज्यादा महत्त्वपूर्ण' - इस विषय पर सामनेवाला सहमत हो तो इस मुद्दे से बात की शुरूआत कीजिए।
४. अगर सामनेवाला तंदुरस्ती के लिए भोजन और व्यायाम पर ध्यान देने जैसी बात से सहमत हो, तो बात की शुरूआत उससे कीजिए।
५. अगर कोई अनजान इन्सान हो तो दीपकभाई की तरह किसी सामान्य सहमती बने ऐसे विषय से बात की शुरूआत करनी चाहिए।

अगर आप उसकी सहमतीवाले विषय से बात शुरू करेंगे, तो आपके प्रति उसका दृष्टिकोण पहले से ही सकारात्मक रहेगा।

अलग-अलग संबंधों में सहमती की शुरूआत कैसे हो सकती है उसके कुछ द्रष्टांत भी देखते हैं।

मुख्य बात शुरू करने से पहले ऐसी शुरूआत करनी चाहिए।

बॉस : क्या आपको लगता है कि अपने बच्चों के अच्छे भविष्य के लिए हमारी आमदनी बढ़नी चाहिए ?

कर्मचारी : हाँ।

बॉस : क्या आपको लगता है कि अगर कंपनी की आय बढ़ेगी तो हमारे प्रोत्साहन की आय भी अपने आप बढ़ेगी ?

कर्मचारी : हाँ।

बॉस : क्या आपको नहीं लगता कि कंपनी को अपनी आय बढ़ाने के लिए अब नये ग्राहकों का बाज़ार ढूँढना पड़ेगा ?

कर्मचारी : हाँ।

बॉस : अगर हम लोग थोड़ी ज्यादा मेहनत करेंगे, तो यह काम संभव हो पायेगा ?

कर्मचारी : हाँ।

इस द्रष्टांत को देखने से पता चलता है कि कहीं पर भी असहमती का मौका नहीं छोड़ा गया। कुछ वार्तालाप में अगर सीधे सवाल पूछना संभव न हो तो ऐसे सवाल करने चाहिए जिससे उनको उत्तर भी न देने पड़े फिर भी उनका उत्तर 'हाँ' हो।

जैसे कि एक पत्नी अपने पति से कहती हैं कि,

*“क्या हम अपने बच्चों की शिक्षा के लिए खर्च नहीं करते? ट्यूशन फी, भरते ही है ना? उनके अच्छे स्वास्थ्य का खयाल रखते ही है ना? उनके लिए वक्त निकालते ही है ना? उनके अच्छे भविष्य की कामना करते ही है ना? तो फिर हमें उसके विकास के लिए उसे स्कूल की पिकनिक में जाने की मंजूरी देनी ही चाहिए ना? आपको क्या लगता है?”*

ऐसे सवाल पूछने पर पति 'हा' की दिशा में ही उत्तर सोचता है।

'ना' या असहमती की भावना बहुत ही तीव्र होती है और उसे बदलना भी मुश्किल होता है। हर इन्सान को अपनी 'ना' पर अड़े रहना अच्छा लगता है।

अपनी बात पर अड़े रहना हम सब की भी प्रकृति होती है। शुरूआत की बात में ही अगर 'ना' आ जाए तो उसके बाद की बात में भी 'ना' आने की संभावना बढ़ जाती है। जब बात की शुरूआत 'हां' से होती है, तो सामनेवाला इन्सान सुखदायी (कम्फर्टेबल) महसूस करता है। उसे अपनापन महसूस होता है।

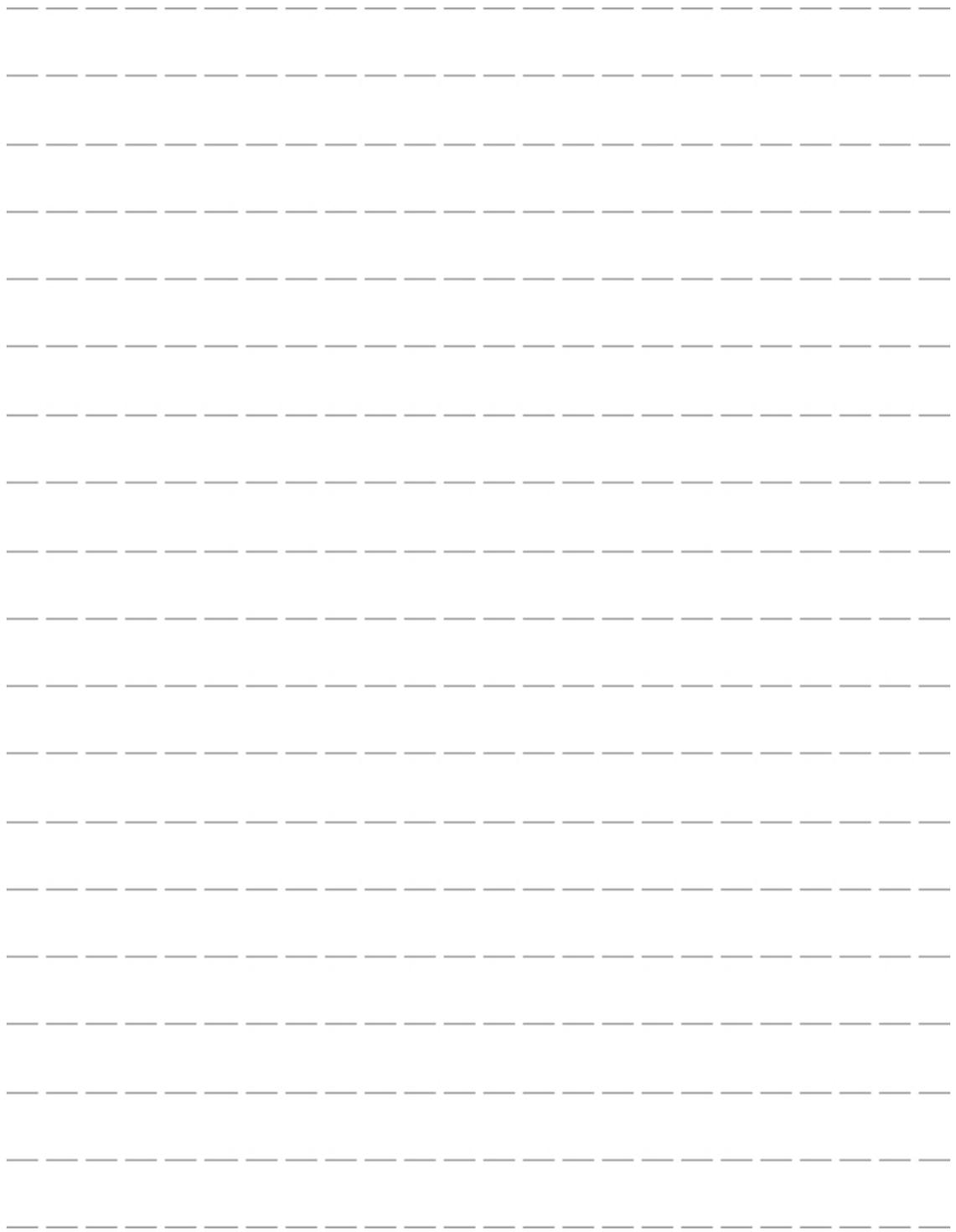
जब किसी इन्सान के मन में 'ना' पैदा होती है, तो उसका पूरा व्यक्तित्व 'ना' से भर जाता है। अगर शुरूआत 'हाँ' से होती है, तो पूरा व्यक्तित्व 'हाँ' और सकारात्मक ऊर्जा से भर जाता है। इसीलिए जिस में सामनेवाला इन्सान सहमत हो ऐसी बात से ही शुरूआत करनी चाहिए।

### **आईये इस नियम का उपयोग करें :**

- *ऐसे लोगों को याद कीजिए जिनको आप किसी बात पर सहमत (कन्विन्स) करना चाहते हो।*
- *याद कीजिए कि, कब ऐसे लोग आपसे सहमत (कन्विन्स) नहीं हुए थे।*
- *उस वक्त आपने बात की शुरूआत कैसे की थी, ये याद कीजिए।*
- *अब, जब कोई नई बात समझानी पड़े, तब आप पहले से उसका आयोजन कीजिए।*
- *पहले से तय कर लीजिए की, ऐसी कौन-सी बात होनी चाहिए, जिसमें उनकी सहमती हो।*
- *बस ऐसी ही किसी बात से शुरूआत कीजिए।*
- *परिणामों को नोट कीजिए।*

**अगर शुरूआत सकारात्मक  
तो अंत सकारात्मक।**

**इस नियम का मैंने कब, कहाँ और कैसे उपयोग किया  
और उसका क्या परिणाम मिला?**



## ये किताब आपको कैसी लगी?

'लोगों के मन जीतने की कला' को आप अच्छी तरह जान गए हैं।

समाजमें ज्यादातर लोग दूसरों का सहयोग न मिलने के कारण तकलीफ सहन करते हैं, दुःखी रहते हैं।

ऐसे दोस्त, परिजन और अन्य सगे-संबंधियों की जिंदगी में सकारात्मक परिवर्तन आये तो हमें कितना आनंद होगा।

ज्यादातर लोग 'लोगों के मन जीतने की कला' नहीं जानते। इस कला को उन लोगों तक पहुँचाना एक उमदा सेवा कार्य है।

अगर आप ऐसा सत्कार्य करना चाहते हैं, तो दोस्तों, सगे-संबंधियों और परिचितों को यह किताब उपहार में दीजिए।

*बरसों पहले मेरे एक परिजन की ओर से उपहार में मिली स्वविकास की किताब ने मेरी जिंदगी में परिवर्तन की शुरुआत की थी।*

आप भी यह कार्य कर सकते हैं।

लोगों की जिंदगी में सुखद परिवर्तन लाने में उनकी मदद कर सकते हैं। यह किताब ज्यादा से ज्यादा लोगों को उपहार में दीजिए।

- डॉ. जितेन्द्र अढ़िया

इस किताब को उपहार में देने के लिए  
थोक खरीदी पर विशेष छूट ( स्पेशल डिस्काउन्ट ) के लिए  
मोबाइल नंबर +91-98259 25947 पर हमारा संपर्क कीजिए ।

## धन्यवाद...

मेरे परिवार का

जिन्होंने मेरी सारी सुविधाओं का ध्यान रखकर, किताब लिखने के इस मुश्किल काम को, मेरे लिए आसान बनाया..

श्री राजीव भलाणी का

जिन्होंने इस किताब को ज्यादा असरदार और लोकभोग्य बनाने में मेरी काफी मदद की।

श्री अंकित पारधी और डॉ. निष्ठा डेम्बला का

जिन्होंने इस किताब के लिए जरूरी सुझाव दिए।

तेजस पटेल और मनु पटेल का

जिन्होंने खुशी के साथ भागदौड़ करते हुए इस किताब को कम समय में ही प्रकाशित किया।

इन सभी परिजनों के सहयोग के लिए मैं कृतज्ञता महसूस करता हूँ।

- डॉ. जितेन्द्र अढ़िया

## लोगों के मन जीतने की कला - **सेमिनार**

आप अगर इस सेमिनार का आयोजन करवाना चाहते हैं तो, इन सुविधाओं और जरूरतों का खयाल रखिये

- ☹ बैठने के लिए ए.सी. हॉल
- ☹ ५०० से अधिक श्रोताओं की उपस्थिति
- ☹ श्रोताओं की उम्र १५ साल से ज्यादा
- ☹ अच्छा साउन्डसिस्टम

- ☹️ सेमिनार का कुल समय कम से कम पाँच घंटे का होना चाहिए।
- ☹️ सेमिनार में भोजन की सुविधा रखनी हो तो सादा भोजन (वर्किंगलंच) रखिये
- ☹️ तारीख निश्चित होते ही एक आमंत्रणपत्र भेजें।
- ☹️ सेमिनार पूरा होने पर, पूरा होने का पत्र भेजें।
- ☹️ सेमिनार गुजराती, हिन्दी, अंग्रेजी भाषा में होगा।
- ☹️ सेमिनार हॉल के बाहर किताबों और अन्य प्रकाशित सामग्री के प्रदर्शन और बिक्री की व्यवस्था का आयोजन करना होगा। यह बिक्री हमारी ओर से होगी।

# Dr. Jeetendra Adhia's Mind Training Institute

Many different courses and clinics related to mind, body, success, happiness and spirituality under one umbrella by trained faculties in ISO 9002 Certified Institute in the heart of Ahmedabad city.

## Courses

- Mind Mastery
- Hypnosis
- Money
- N.L.P.
- Health and Healing
- Anger Management
- Visualization
- Transaction Analysis
- Train the Trainers Training
- Train the Writers Training
- Public Speaking
- English Speaking
- Personality Development
- Relationship
- Super Power Memory

## Mind Power Clinic

- Confidence Building Clinic
- Anger Management Clinic
- Phobia Clinic
- Garbh Sanskar Clinic
- Positive Health Clinic
- Enjoy Exam Clinic
- Sound Sleep Clinic
- Painless Delivery Clinic
- Coronary Reversal Clinic
- Weight Balancing Clinic
- Spiritual Healing Clinic
- Power Vision Clinic
- Relationship Repair Clinic
- Past Life Regression Clinic
- Hypnotherapy Clinic

Counseling for any of your personal problem on one to one bases with Dr Adhia and his team.

Also learn all these subjects personally on one to one bases from Dr Adhia with prior appointment.

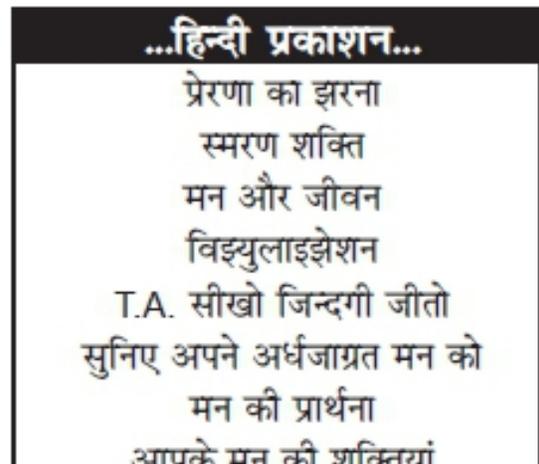
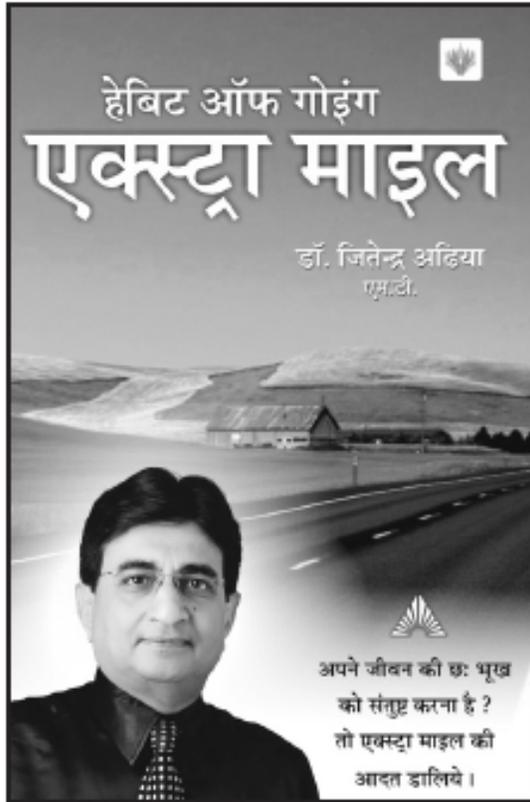
Please visit us for details either personally or on our website [www.mindtraininginstitute.net](http://www.mindtraininginstitute.net)

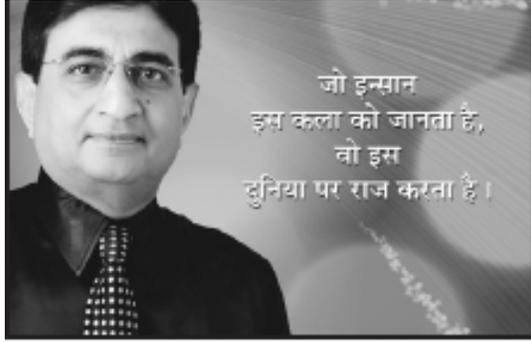
**Location :** 404, Legacy, Above: Nissan Show Room,

IIM ATIRA Road, Panjarapole Cross Road,  
Ahmedabad-380015, Gujarat, India  
Phone: +91 79 4003 5153 M. +91 84 8888 1213

Timmings : 10 a.m. to 6 p.m. Monday to Saturday

## डॉ. जितेन्द्र अढिया के हिन्दी प्रकाशन....





जो इन्सान  
इस कला को जानता है,  
वो इस  
दुनिया पर राज करता है।

धन की महाप्रार्थना  
मातृ वंदना  
पितृवंदना  
मेरी लाड़ली बेटी को  
मेरे लाड़ले बेटे को

[www.mindtraininginstitute.com](http://www.mindtraininginstitute.com)

#1 Online Book Shop દુનિયાભરના ગુજરાતી વાચકોની પ્રથમ પસંદગી



Clickabooks.com

બિઝનેસમેન, નોકરીયાત,  
ગૃહીણીઓ, વિદ્યાર્થીઓ વગેરે  
માટે ઉપયોગી અને ઘરમાં  
વસાવવાલાયક પુસ્તકો,  
ઓડીયો સીડી, વીડીયો સીડી  
આજે જ ઓર્ડર કરો  
અને ઘરે બેઠા મેળવો.

**DIRECT PAYMENT  
/ NEFT /  
CASH DEPOSIT  
AVAILABLE**

Bank : Punjab National Bank  
Navrangpura Branch,  
Ahmedabad, Gujarat. INDIA

A/c. No. : 0969002100021611  
RTGS/NEFT Code : PUNB0096900

#### HOW TO ORDER ?



click to visit our  
online shop



+91 9825688856



+91 9825688856

#### PAYMENT & DELIVERY



**FREE  
SHIPPING**

Free Shipping All Over India on and above ₹ 500  
Delivery Period : 3-5 Working Days



**Cash On  
Delivery**

Cash On Delivery by Indian Post VPP Service  
Delivery Period 5 to 10 Working Days



**VISA  
MasterCard**

Purchase Online (Debit / Credit Card / NEFT Payment)  
Delivery Period : 3-5 Working Days in Gujarat / Outside (6-7 Days)



**COMBO  
OFFERS**

Heavy Discounts on  
**COMBO OFFERS**

**MOST TRUSTED PAYMENT GATEWAY**

**CC-Avenue®**



[www.facebook.com/clickabooks](http://www.facebook.com/clickabooks)

**CUSTOMER CARE : +91 9825688856**

**SHIPPING ALL OVER THE WORLD - USA - UK - AUSTRALIA - CANADA**

**HOME DELIVERY** (Anywhere in India)

Tel.: (O) 079- 2644 7393 • 4003 5153 (10 a.m. to 6 p.m.)

M.: 99241 43847 • 99258 11737 • 98259 25947

e-mail : [rudrapublication1@gmail.com](mailto:rudrapublication1@gmail.com) • [rudrapublication.com](http://rudrapublication.com)

**Home Delivery : Navsari, Valsad, Dharampur, Vapi M.  
9725608089**

**: Bombay :**

**Bharat Chotai : Tel. 2967 1229 • M : 98212 95281 • 98692  
75439**

**Jatinbhai Shah : Malad, Mumbai M : 93222 11594**

**Distributors are welcome**

If you have any query or suggestion call on 98259 25947

---