

کانال کتاب بخور
@eat_book



نشر قطره

ہنر گفت و گو

چگونه بتوانیم در ہر موقعیتی سر صحبت را باز کنیم

دبرا فاین

مرجان مہدی پور

چاپ دوم



این کتاب ترجمه‌ای است از:

The fineart of small talk

Debra Fine

Piatkus



پیشگفتار

وقتی برای اولین بار کاریاری رساندن به مردم در کسب مهارت‌های گفت‌وگو را آغاز کردم، با موجی از تردیدها روبه‌رو شدم. همه‌ی دست‌اندرکاران پیشقدم شدنِ یک زن خانه‌دار را برای غلبه بر انزوا و ملالت‌ها به تمسخر می‌گرفتند. اما مدتی بعد، بسیاری از افراد صاحب‌عنوان پنهانی با من تماس گرفتند و پیشنهاد کمک دادند. از آن‌جا که صحبت مستقیم درباره‌ی این موضوع برای مردم دشوار بود، آن‌ها اغلب نقشه‌های مفصلی می‌کشیدند تا بتوانند به‌طور غیرمستقیم از من در این زمینه توصیه‌هایی بگیرند. من این حالت آن‌ها را

درک می کردم. خودم مدتی قبل
مهندسی بودم که فقط سرم در کارم بود
و ضعف خود را در گپ و گفت مانعی بر
سر راه خود می دیدم و از بی دست و پایی ام
در گفت و گوها عذاب می کشیدم. قبل از
این که برای خودم هم دوره ی آموزشی-
درمانی ای را در زمینه ی هنر گپ و گفت
ترتیب بدهم، تا جایی که به یاد دارم، در
ایجاد ارتباط ضعیف بودم و فرد کمرویی
محسوب می شدم.

آن زمان ها که دختر جوانی بودم، همیشه
اضافه وزن داشتم، کم حرف بودم و همیشه
ته کلاس می نشستم. به دلیل وزن زیادم از
هر گروهی کنار گذاشته می شدم. به خوبی
به یاد می آورم که روزی یکی از بچه های
کلاس جشن تولد گرفته بود و تنها کسانی



که به آن جشن دعوت نشده بودند، من و یک دختر چاق دیگر بودیم. آن تجربه چنان آزاردهنده بود که از آن پس، تنها به دنیای کتابخوانی پناه بردم. اصلاً نمی دانستم که چه طور باید با کسی دوست شد یا برای خود دوستی را نگه داشت. هرگز یاد نگرفتم که با همسن و سال های خودم چه طور باید رفتار کنم.

طبیعی است که وقتی بزرگ شدم به فکر انتخاب کاری بودم که در آن نیاز چندانی به گفت و گو نباشد. انتخاب من مهندسی بود. انتخاب خوبی بود، چرا که مهندسی نیاز بسیاری به دانش فنی دارد و گفت و گو در آن ضرورت چندانی ندارد. من در ارائه ی دانش خود مشکلی نداشتم، سؤال های پیچیده ی فنی را نیز به آسانی پاسخ



می گفتم؛ اما وقتی به کنفرانس ها یا
گردهمایی های کاری دعوت می شدم،
این انتظار وجود داشت که با همکارانم
گرم بگیرم. در شبکه ای از دوستی ها قرار
بگیرم. به دیدن مشتری ها بروم. این جا بود
که ترس بر من هجوم می آورد. من برای
آن که سر صحبت را باز کنم، فقط یک راه بلد
بودم و آن هم جمله ای بود که همه جا و در
مقابل همه کس از آن استفاده می کردم:
شما چه می کنید؟ بعد از آن که کمی
درباره ی کارمان صحبت می کردیم، کم کم
حرف هایمان ته می کشید و به سکوت
کشنده ای منتهی می شد. هیچ راهی بلد
نبودم که بتوان به گفت و گو ادامه داد. تا
جایی که می توانستم از هر گونه گردهمایی
اجتماعی ای فراری بودم؛ و اگر فرار ممکن



نبود، معمولاً دیر می‌آمدم و زود می‌رفتم،
و در همه‌ی مدتی که آن‌جا بودم، خدا خدا
می‌کردم که آدم خوش‌قلبی که در این
زمینه از من ماهرتر است پیش بیاید و سر
حرف را باز کند و مرا نجات دهد.

در دوران کار مهندسی‌ام، با فن سخن
گفتن مدام در کلنجار بودم. بعد، برای
مدتی از کار کناره گرفتم تا بتوانم به دو
فرزندم برسیم. در این فاصله، از اضافه وزن
و محافظه‌کاری‌ام خسته شدم. خودم را
۲۳ کیلو لاغر کردم. با این کار تصویر ذهنی
بهتری از خودم یافتم. دلم می‌خواست
که دوستانی داشته باشم و با آن‌ها خوش
بگذرانم. می‌دانستم برای رسیدن به این
هدف باید مهارت‌های اجتماعی بهتری
کسب کنم. در میان جمع، به آن کسانی که



در دوست‌یابی و گرم گرفتن با جمع
موفق‌تر بودند توجه کردم. روش‌های آن‌ها
را زیر نظر گرفتم و با احتیاط شروع به تقلید
از آن‌ها کردم.

انگیزه‌های من برای این کار زمانی
بیش‌تر شد که از همسرم جدا شدم.
اگر می‌خواستم تنها نمانم، باید با مردم
معاشرت می‌کردم. در این زمان، من کم‌کم
پا به چهل سالگی می‌گذاشتم و سال‌ها بود
که از زمینه اصلی کارم دور افتاده بودم،
و نیاز به رفت‌وآمد با دیگران داشتم. از
آن‌جا که می‌دانستم که کسب مهارت‌های
گپ‌وگفت دانشی نیست که یک‌باره
حاصل شود، خود را متقاعد کرده بودم که
نباید آن‌قدرها هم کار سختی باشد و گرنه
چه‌طور است که بسیاری از مردم این کار را



بدون هیچ مشکلی انجام می‌دهند.

یکی از اولین تجاربم در گپ زدن با دیگران موفقیتی بود که زندگی‌ام را متحول کرد.

شبی با یکی از دوستانم به کافه‌ی محل

رفتیم تا ساعتی را با هم بگذرانیم. مردی

که آن طرف سالن نشسته بود چند باری

نگاهش را به نگاه من دوخت. تمام مدتی

که آن‌جا بودیم این تبادل نگاه ادامه داشت

بدون این که سخنی بین ما رد و بدل شود.

دوستم مدام به من می‌گفت که «دبرا، یالا

برو و حرفی با او بزن.»

من در جواب می‌گفتم، «نه، نمی‌دانم،

چیزی برای گفتن ندارم، اگر او قصدی دارد

باید خودش سرمیز ما بیاید.»

ولی دوست من کوتاه نمی‌آمد؛ آن‌قدر اصرار

کرد که دست‌آخر تشویق شدم تا پیش بروم

و خودم را معرفی کنم. همین طور که
عرض سالن را طی می کردم، قلبم با چنان
صدای بلندی می تپید که وقتی به مردی
که بعد فهمیدم اسمش رکس است گفتم
سلام، صدای خود را نشنیدم. او بلند شد و
صندلی را برای من عقب کشید تا بنشینم
و گفت از ملاقاتم خوشوقت است. بعد
از شروعی چنین دشوار و غیرمنتظره، ما
به طور مرتب یک دیگر را ملاقات کردیم.
با پیش رفتن روابطمان من با رکس
بیش تر آشنا شدم. در این میان، مهم ترین
چیزی که درباره ی او فهمیدم این بود که
چرا آن موقع در کافه برای صحبت با من
پا پیش نگذاشته بود. در آن زمان، من
مطمئن بودم که دلیل اکراه او از پیش قدم
شدن، این است که در من عیب و ایرادی

دیده است. شاید قدّم زیادی بلند بود،
یا هنوز اضافه وزن داشتم، یا اصولاً مرا با
خودش متناسب نمی دانست. اما، من در
نهایتِ اشتباه بودم. مشکل اصلاً به من
مربوط نبود. این خود او بود که مشکل
داشت. او کم‌روتر از آن بود که بتواند
پیشقدم باشد.

باورکردنی نبود. این تجربه مرا به فکر
واداشت. برای اولین بار فهمیدم که
آدم‌های اعجاب‌انگیز، تحصیل کرده، و
با استعدادی در جهان هستند که بیش از حد
خجالتی‌اند. فهمیدم که اگر دوستم
سماجت نمی‌کرد و اگر خودم همه‌ی جرأت‌م
را جمع نمی‌کردم، هرگز نمی‌توانستم به
دیدار مردی نائل شوم که بعدها بخشی از
زندگی‌ام شد.



این حادثه در من گرایشی ایجاد کرد که به مهارت آغاز کردن گفت و گو توجه بیش تری نشان دادم. در نهایت فهمیدم که این مهارت می تواند ابزار بسیار مهمی در ایجاد رابطه ی دوستانه با دیگران باشد. بعد از آن، همه ی وقت خود را صرف فراگیری این مهارت، به کار گرفتن آن، و کمک به دیگران در تقویت آن کردم. از آن پس، پرداختن به هنر گپ و گفت، کاری بود که پیش گرفتم و با همین گپ و گفت ها راه خود را در سراسر کشور باز کرده ام و پیش می روم. با افراد جذاب بسیاری دیدار کرده ام و دوستان بسیاری یافته ام. اکنون دیگر زندگی ام مملو است از آدم هایی که مفهوم و عمق بیش تری به تک تک روزهایم می بخشند. هدفم از نوشتن این کتاب آن است که



آن چه را خود آموخته‌ام تقدیمتان کنم تا
شما نیز هم‌چون من، از آن چه گنجینه‌ی
مهارت‌های گفت‌وگو نصیبتان می‌کند
بهره ببرید. راهبردها، توصیه‌ها، و
مهارت‌هایی که در این کتاب آمده برای
همه عملی است - نه فقط برای کسانی
که مثل گذشته‌ی من، سرشان در درس و
کتاب است. من فروشندگانی را می‌شناسم
که هنگام سخن گفتن در موقعیت‌های
رسمی می‌درخشند ولی در شبکه‌ی روابط
اجتماعی که قرار می‌گیرند، عرق سرد به
تنشان می‌نشیند. من معلم‌هایی را دیده‌ام
که با دانش‌آموزان و همکارانشان به راحتی
گپ می‌زنند ولی وقتی در مهمانی‌های
مدرسه مقابل والدین بچه‌ها قرار می‌گیرند،
نمی‌دانند چه باید بگویند. مادران خانه‌دار



خسته، اما درعین حال خوشبختی را
می‌شناسم که گرچه در میان مادران دیگر
سرخوش و بذله‌گو هستند، اما وقتی از
جلسه‌ی کلیسا برمی‌گردند، احساس انزوا
و تنهایی دارند. من پزشکی را می‌شناسم
که مطب خصوصی خود را بست و به
پزشکان یک درمانگاه عمومی پیوست زیرا،
گرچه از موهبت شفابخشی نیز برخوردار
بود، اما چون از اعتماد به نفس لازم و
آگاهی از مهارت‌های گفت‌وگویی بهره
بود، نمی‌توانست مراجعان جدیدی را
دور خود جمع کند. این فهرست هم‌چنان
ادامه دارد. افرادی شایسته از هر گروه و
دسته‌ای، برای تقویت مهارت‌های خود در
گپ‌وگفت با دیگران، نیازمند یاری‌اند.
این کتاب این مهارت‌ها را در اختیارتان قرار



می دهد. با ارتقای مهارت های گپ و گفت،
بدون شک کیفیت زندگی شما نیز بهتر
می شود. گپ و گفت قابلیت هایی دارد
که متعجبان می کند. تأثیری که در گپ
زدن نهفته است مثل موج پیش می رود.
خوب صحبت کردن افراد تازه ای را به
دایره ی روابط دوستان و همکارانتان
اضافه می کند. همان شرایط اجتماعی ای
که برایتان کشنده می نمود، حالا موجب
تفریح و شادی تان می شود، و شما راه ها و
مجراهایی را پدید می آورید که فرصت های
جدید از طریق آن ها به سوی شما سرازیر
می شوند. دوست عزیزم رکس دو سال
پیش در تصادف اتومبیل در مکزیکو، به
مرگ زودهنگامی از دنیا رفت. این حادثه به
من خاطر نشان کرد که خطر کردن در



پیش قدم شدن برای مصاحبت با کسی،
در مقایسه با خطری که هنگام رانندگی در
کمین ماست هیچ است. رکس بسیار بیش
از چهل و اندی سالی که زنده بود زندگی
کرد. من خوشحالم که جرأت به خرج دادم
و قدم اول را برای آشنایی با او پیش گذاشتم
تا بخشی از زندگی کوتاه او شوم.
حالا کمی وقت بگذارید و کاربرگی را که در
زیر آمده است با پاسخ بله یا خیر پر کنید.
اگر پاسخ شما به اغلب سؤال های این
کاربرگ «بله» باشد، بدانید که در مسیر
درستی قدم برمی دارید؛ اگر جوابتان به
بیش تر آن ها «نه» بود، وقت آن است که
دست به کار بشوید.

پیروزی در گفت و گو

لطفاً به سؤالات زیر پاسخ «بله» یا «خیر»
بدهید:

۱. در طول امسال، به قصد گسترش
دوستی‌های کاری و آشنا شدن با افراد
جدید، دست کم در یک فعالیت باشگاهی یا
گروهی شرکت داشته‌ام.

بله

خیر

۲. من در اغلب گفت‌وگوها، از اصل
«نوبت‌گیری» آگاهم و بدین گونه می‌توانم
دیگران را بشناسم و به آن‌ها کمک کنم که
آن‌ها نیز مرا بهتر بشناسند.

بله

خیر

۳. در طول یک سال گذشته، من از روابط خود استفاده کردم تا دست کم به دو تن از دوستانم کمک کنم تا کار پیدا کنند، کسی را برای ازدواج به آن‌ها معرفی کرده‌ام، برایشان مشتری دست‌وپا کرده‌ام، یا برای مقاصد دیگری، در دایره‌ی دوستان اطلاعات فراهم کرده‌ام.

بله

خیر



۴. معمولاً هر ماه دست کم در دو ضیافت
یا گردهمایی شرکت می‌کنم تا در آن جا با
افرادى از رده‌ی حرفه‌ای / کاری خودم، یا
افرادى که تصمیم گیرندگان بالقوه‌اند آشنا
شوم.

بله

خیر

۵. وقتی کسی نسبت به من رفتار
دوستانه‌ای داشته باشد، من نیز به راحتی
با او صمیمانه برخورد می‌کنم. ولی اصولاً
قبل از برخورد دوستانه با کسی، منتظر
نمی‌شوم تا ببینم او با من چه‌طور برخورد



می‌کند.

بله

خیر

۶. وقتی کسی از من بپرسد «چه خبر؟»
به جای این که بگویم «خبری نیست»، غالباً
درباره‌ی موضوعی هیجان‌انگیز از زندگی‌ام با
او صحبت می‌کنم.

بله

خیر

۷. در همایش‌ها، مهمانی‌ها، نمایشگاه‌های



کاری، و مواردی از این دست، خود را
به کسانی که نمی‌شناسمشان معرفی
می‌کنم و وقتی آن‌جا را ترک می‌کنم معمولاً
دست‌کم با سه فرد جدید آشنا شده‌ام.

بله

خیر

عملکردتان چگونه بود؟ هرطور که باشد،
وقتی در هنر گپ و گفت استاد شدید
مطمئناً می‌توانید:

- به کسب و کارتان رونق بدهید
- دوستان جدیدی پیدا کنید
- مهارت ایجاد ارتباط‌های جدید را در خود



- بالا ببرید
- بتوانید با کسی که علاقه‌تان را جلب کرده قرار ملاقات بگذارید
- کاری برای خود دست و پا کنید و آن را حفظ کنید.
- خوب، دیگر از گپ و گفت بکاهیم و به اصل موضوع بپردازیم.

هنر گپ و گفت

۱: اهمیت گپ و گفت در

چیست؟

با اتومبیل‌تان وارد پارکینگ می‌شوید،
اتومبیل را خاموش می‌کنید، کمی تأمل
می‌کنید و با تصور ساعت‌هایی که درپیش
دارید، ترس به جانتان می‌افتد. یکی از
مشتری‌های مهمتان به مناسبت افتتاح
دفتر جدیدش در مرکز شهر مهمانی‌ای
ترتیب داده و از شما نیز دعوت کرده است.
شما از این جور برنامه‌ها بیزارید. نمی‌دانید
در چنین مواقعی باید درباره‌ی چه چیزی
صحبت کنید، کسی را هم جز همان



صاحب مجلس نمی شناسید، احساس می کنید که باید مدام در تلاش باشید که دیگران نفهمند که خودتان را باختہ اید. به همین دلیل، تمام وقت به خوردن و نوشیدن می پردازید تا سرگرم به نظر بیایید. بالاخره باید وارد مجلس شوید. در این که شکی نیست. اما باز هم بیش تر در صندلی اتومبیل فرو می روید و با این فکر کلنجار می روید که چه قدر آن جا بمانید. آیا اگر فقط نیم ساعت سری به مهمانی بزنید کلک خوبی است یا نوعی توهین به میزبان تلقی می شود؟ دنبال بهانه ای می گردید که زود مهمانی را ترک کنید. مثلاً کسی می تواند سر ساعت معینی به شما زنگ بزند و به بهانه ی یک کار اضطراری شما را از آن جا بیرون بکشد؛ مثلاً بگوید که برای یکی از



بچه‌ها اتفاقی افتاده‌است. یا این که می‌توانید بمانید و بگذارید که اضطراب شما را تا مرز بیماری بکشاند.

گپ‌های معمولی هر روز بارها پیش می‌آید. در راه که به محل کارتان می‌روید، وقتی فرزندتان را از کلاس ورزش برمی‌دارید، وقتی همکاران شما را به خانه می‌رساند، زمانی که با مادرشوهرتان تلفنی صحبت می‌کنید، در یک جلسه‌ی کاری، هنگام خوردن غذا با مشتری‌ای که به نهار دعوتش کرده‌اید، یا حین یک مصاحبه‌ی کاری - نمونه‌هایی از این دست بسیار است!

با این حال، برای برخی از ما، بودن این تعداد موارد در زندگی روزمره از دشواری آن نمی‌کاهد. چنین مواردی حتی باعث می‌شود که اضطراب در بعضی افراد بالا



بگیرد و در آن‌ها هراسی دائم از رویدادهای
اجتماعی، مهمانی‌های کاری، و روبه‌رو
شدن با همسایه‌ها ایجاد کند. متأسفانه، در
حالی که ما با دغدغه‌های خود دست‌وپنجه
نرم می‌کنیم، همسایه‌ها و آشنایانمان ما را
آدمی سرد، کم‌حرف و دیرجوش توصیف
می‌کنند.

صحنه‌ای از نمایش معروف شهر ما، اثر
تورتون وایلدر را به‌خاطر بیاورید. آن‌جا که
فرانک گیبز، پزشک مهربان و مردم‌دار،
صبح روز بعد از عروسی پسرش، به
همسرش اعتراف کرد که روزهای اول
عروسی خودشان، بزرگ‌ترین نگرانی‌اش
این بوده که با همسر جوانش درباره‌ی چه
مسائلی حرف بزند. «من می‌ترسیدم مبادا
اگر چند هفته‌ای بگذرد، دیگر هیچ حرفی



برای زدن نداشته باشیم.» چنان که می‌بینیم تلاش برای کسب مهارت در گپ‌و‌گفت منحصر به دنیای امروز نیست. اگر به محض شروع به صحبت حرفتان تمام می‌شود، یا اگر از شرکت در گردهمایی‌های اجتماعی و کاری اکراه دارید، جای درستی آمده‌اید. این کتاب به شما کمک می‌کند که مهارت‌های لازم را به دست آورید تا در هر شرایطی آرام و قرار داشته باشید. اگر بتوانید روش‌هایی را که در این جا شرح داده شده عملی کنید، هفت‌خوان گپ‌و‌گفت را پشت سر می‌گذارید.

• با هر کسی وارد گپ‌و‌گفتی معنی‌دار شوید

• آتش مکالمه‌ای را که در حال فروکشی

است از نور روشن کنید

• موضوع صحبت را تغییر دهید

• در دایره‌ی دوستان، در مهمانی‌ها، یا وقت

پذیرایی از دیگران، در کمال آسودگی باشید

• دوستی‌های کاری‌تان را گسترش دهید

• برای کنار کشیدن از گفت‌وگو، با ظرافت

عمل کنید

وارد عمل شوید

معمولاً، گپ‌وگفت تا حد فرزندخوانده‌ی

صغیری برای گفت‌وگوی واقعی، کوچک

انگاشته می‌شود؛ با این حال، از نقش بسیار

مهمی برخوردار است. بدون کمک آن،

به‌ندرت می‌توانید وارد گفت‌وگوی واقعی

شوید. گپ‌وگفت راه را برای صحبت‌های



صمیمانه باز می کند و آن را بر پایه های استوارتری مبتنی می سازد. مردمی که در گپ و گفت مستعدترند می توانند به دیگران حس معتبر بودن، باارزش بودن و راحتی را القا کنند؛ این توانایی می تواند در پیشبرد روابط کاری، بستن قراردادی تجاری، ایجاد پیوندی عاشقانه، و دوست یابی، بسیار مؤثر باشد.

نکته ی امیدبخشی که در زمینه ی مهارت های گفت و شنید وجود دارد این است که هر کسی می تواند آن ها را فرا بگیرد. این تصور اشتباه را نکنید که آن هایی که می گویند و می خندند و با جماعت گرم می گیرند، به طور مادرزاد با چنین ویژگی ای به دنیا آمده اند. البته بعضی افراد به طور مادرزاد حراف اند، اما

اغلب چنین افرادی روی این توانایی
خود کار کرده‌اند. آن‌ها تمرین کرده‌اند،
در سمینارهایی شرکت کرده‌اند، مربی
خصوصی گرفته‌اند، و مطالعه کرده‌اند.
شما این -طور فکر نمی‌کنید؟ باور کنید،
من خبر دارم. من یک مهندس درون‌نگرای
سربه‌زیر بودم، کسی را سراغ ندارم که در
این مهارت‌ها از آن‌چه من بودم بدتر باشد.
من با فراگیری و تمرین در این مهارت‌ها به
استادی رسیدم. به همین سادگی است.
اولین قدم این است که این فکر را از سر
به در کنیم که همه‌ی ما باید به نوعی آگاه
باشیم چگونه باید با غریبه و آشنا اختلاط
کنیم. این فکر درست نیست. ما برای
این کار آموزش ندیده‌ایم، هیچ راهکار
زیست‌شناختی‌ای نیز وجود ندارد که وقتی



در یک گفت و گو به مخمسه می‌افتم،

به خودی خود وارد عمل شود.

مارک مک کورمک، وکیلی که در زمینه‌ی

مدیریت ورزشی در ایالات متحد از مدیران

برجسته به شمار می‌آید، گفته است: «در

شرایطی کاملاً برابر، مردم معمولاً خرید از

یک دوست را ترجیح می‌دهند. در شرایطی

نه چندان برابر، مردم هم چنان خرید از یک

دوست را ترجیح می‌دهند.» به عبارتی دیگر

یعنی: این گسترش دوستی‌هاست که به

نفع شماست و نه فقط جمع کردن کارت

ویزیت از شرکت‌های مختلف.

هنر گفت و گو دستخوش تجدد شده است.

بیست سال پیش جان نیسبیت، در کتاب

خود با عنوان ابرگرایش‌ها، در توصیف

دنایای آینده گفته است که دنیا تمام توجه

خود را بر علم و فناوری متمرکز کرده‌است،
در حالی که تشنه‌ی ایجاد تماس و یاوری
است. دنیای پیشرفته‌ی امروزی ما را از
ارتباط با خانواده‌ی خود دور کرده‌است؛
با دستاوردهایی هم‌چون فاکس، ایمیل و
تلفن‌های همراه، ما را از داشتن ارتباطی
رودررو با همکاران و دوستانمان محروم
کرده‌است. وقتی درب‌های اتوماتیک
پارکینگمان را از راه دور باز می‌کنیم و
دیگر نیازی به پیاده شدن و باز و بسته
کردن درها نداریم، دیگر امکان اختلاط
با همسایه‌ها را هم از دست می‌دهیم.
سبک جدید زندگی، کار، و رفت و آمد ما
جایی برای گپ و گفت با دیگران باقی
نگذاشته‌است.

ما امروز همان نمونه‌های پیش‌بینی شده‌ی



نیسبیت هستیم که در سلول انفرادی خود،
در سبک زندگی مان، منزوی مانده-ایم.
عضویت در انجمن های شهری، مذهبی،
و کاری، دیگر کمتر مرسوم است چرا که
توانایی ارتباط را از دست داده ایم. بعد از
واقعه ی ۱۱ سپتامبر ۲۰۰۱، ما غربی ها نه تنها
در تجربه ی عظمت فناوری خود شریکیم،
بلکه اکنون بیش از قبل، به گفت و گو
با یک دیگر درباره ی تروریسم، جنگ، و
در مواقعی، گفت و گو درباره ی هر چیز
به جز این دو مورد محتاجیم. وقتی پس
از ۱۱ سپتامبر، خلبان های هواپیماهای
مسافربری مجبورند به سرنشینان آموزش
بدهند که در طول سفر بغل دستی های
خود را بشناسند و خود را به آن ها معرفی
کنند، بدان معناست که ما حقیقتاً در

زندگی خود از هنر گپ و گفت بی بهره ایم.
در زندگی امروز، این عرف تلقی می شود
که به حریم یک دیگر احترام بگذاریم - یا
از این که دیگران ما را پس بزنند هراس
داشته باشیم - تا به حدی که نمی توانیم با
غریبه ها سر صحبت را باز کنیم، چه رسد
به این که با آن ها گپ بزنیم. با این حال،
به دلیل نیاز شدید به فناوری پیشرفته، و
در پس تجربه ی مصیبتی مشترک، نیاز به
تماس با دیگران، موجب شکوفا شدن هنر
گپ و گفت خواهد شد.

با تعیین دو هدف اولیه، ما در گپ زنی
حرفه ای تر خواهیم شد. هدف اول: به
استقبال خطر بروید. این برعهده ی
شماست که بایک ناشناس سر صحبت را
باز کنید. نمی توانیم منتظر بنشینیم که



دیگران به سراغمان بیایند؛ حتی اگر
خجالت بکشیم، باز هم باید پا پیش
بگذاریم. همه‌ی ما تا حدی از این که
دیگران روی خوش نشانمان ندهند
می‌ترسیم. فقط به این مسئله فکر کنید
که در زندگی عواقبی در انتظارمان است
که به مراتب وخیم‌تر از آن است که در
یک مهمانی، رویدادی اجتماعی، ضیافت
بازگشایی سال تحصیلی، یا نشست
یک انجمن، پس زده شویم. هدف دوم:
مسئول پیشبرد گفت‌وگو باشیم. این
مسئولیت به عهده‌ی ماست که از پس
یافتن موضوع‌هایی برای گفت‌وگو برآیم.
بر عهده‌ی ماست که اسم اشخاص را
به خاطر بسپاریم و آن‌ها را به دیگران معرفی
کنیم، بر عهده‌ی ماست که از دشواری

لحظه‌های سنگین بکاهیم و وقفه‌ها را پر کنیم. بیش‌تر افراد این کارها را بردوش دیگران می‌اندازند، درحالی که برعهده‌ی ماست که مایه‌ی راحتی دیگران را فراهم کنیم. اگر دیگران در حضور ما راحت باشند، از برقراری ارتباط کاری و نشست و برخاست با ما، احساس خوشایندی خواهند داشت.

گپ زدن کار ناچیز... اما پرازشی است

گپ و گفت برای خلق و تقویت رابطه‌های کاری ضروری است. همیشه گفت‌وگوهای کاری خود را با گپ زدن‌های معمولی آغاز کنید و با همان به پایان ببرید تا شکلی



دوستانه‌تر بیابد. افرادی که می‌خواهند
سرمایه‌ی خود را به دست یک کارگزار
مالی بدهند، تنها درایت و حرفه‌ای بودن او
معیار انتخابشان نیست، بلکه توانایی فرد
کارگزار را در اطمینان و آسودگی بخشیدن
نیز مهم می‌دانند. آرایشگران معمولاً بهترین
هنرمندان گپ‌زنی به شمار می‌آیند. آن‌ها
به خوبی درک می‌کنند که یک مشتری
وقتی می‌تواند یک ساعت یا بیش تر روی
صندلی و زیر قیچی برنده بنشیند که
احساس آسودگی کند.
گپ و گفت به روشی غیرمستقیم ولی
ارزشمند، با معیارهای افراد یا مؤسسه‌ها
برای پول خرج کردن، ارتباط پیدا می‌کند.
در کل، مردم و سازمان‌ها به دو دلیل
هزینه‌ای را تقبل می‌کنند:

• کفش تنه نزنید.

برای آن که گره‌ای از کار خود بگشایند یا نیازی را برآورده سازند. مثلاً برای خوردن غذا به رستوران می‌روید تا وقت خود را صرف درست کردن غذا و بسته‌بندی و نگهداری باقیمانده‌ی آن نکنید. پرستار بچه استخدام می‌کنید تا فرصتی به -دست آورید شبی را تا دیروقت بیرون از منزل بگذرانید. به یک مؤسسه‌ی باغبانی پول می‌دهید تا چمن حیاطتان را بزنند و شما در این فرصت به کار مورد علاقه‌تان برسید و از عوارض آلرژی هم در امان بمانید.

• برای به دست آوردن احساس‌های

• خوب و مثبت.

سوزان، همسایه‌ی ما، با وجود این که بانک‌های دیگری وجود دارد که سود بیش‌تری به سرمایه‌گذاری او می‌دهند، ولی هم‌چنان با بانک قدیمی خود کار می‌کند؛ دلیلش این است که کارمندان آن بانک به دلش می‌نشینند. دوستم، وینسی، با این که به آن سرشهر نقل مکان کرده، هنوز سگش را پیش دامپزشکی در این محل می‌آورد. گرچه او و دامپزشک با هم رفاقتی ندارند، ولی او می‌گوید که فقط از همین یکی خوشش می‌آید.

کسی که به هنر گپ‌و‌گفت آگاه است در مردم احساسات خوشایندی را برمی‌انگیزد



که مردم آرزوی آن را دارند؛ و واقعیت این است که انتخاب مردم هنگام خرید، بسیار متأثر از بودن یا نبودن تفاهم و ارتباط است. گپ و گفت نقش مهمی دارد چرا که سهم قابل توجهی در برقراری این تفاهم دارد. قبل از شروع یک جلسه، والدین و مربیان با یک دیگر گپی می زنند تا انس و الفتی برقرار کنند. کارگزاران سرمایه گذاری، مثلاً شرکت های بیمه یا بنگاه های معاملات ملکی و مشتریان آن ها برای تقویت و گسترش روابط خود، ابتدا به گفت و شنید می پردازند. حتی مدت کوتاهی گپ زدن با یک مشتری بالقوه، یاد شما را چنان در خاطر او حک می کند که در وقت لازم، می تواند شما را بهتر از هر رقیب دیگری به یاد بیاورد.



دنیای سخت و پرسرعتی داریم. رسانه‌ها
بیش‌تر خبرهای بد می‌دهند تا خبرهای
خوش. مردم از گفت‌وشنیدی احساس
رضایت می‌کنند که در اثنای آن، طرف
مقابل حرف آن‌ها را تصدیق می‌کند، به
حرف‌هایشان گوش فرا می‌دهد، و برایشان
اهمیت قایل است. گرچه به نظر می‌رسد
که مردم چنین مزایایی را در هم‌صحبتی
با دوستان خود جست‌وجو می‌کنند، اما
این امر نیز واقعیت دارد که آن‌ها هنگام
خرید کالاها یا خدمات، افرادی را ترجیح
می‌دهند که رفتاری گرم، پذیرا، و دلسوزانه
داشته باشند. از مدیر اجرایی یک شرکت
بزرگ گرفته، تا مادری که می‌خواهد چند
قلم جنس از مغازه بردارد، تا نمایندگی
فروشی که (برای ارسال کالای خود برای

مشتریان) پیک خبر می‌کند، و خلاصه، هر کسی که در صدد اتخاذ تصمیم برای خرید باشد، از میزان همدلی طرف مقابل تأثیر می‌پذیرد.

با یک گپ کوتاه معاملهای بزرگی را جوش بدهید

مدیران اثرگذار پیش از هر نشستی، گپی کوتاه را پیش می‌کشند تا بحث را کوک کنند و آن را به سوی گفت‌وگویی پرمعنا و احتمالاً سنگین پیش ببرند. گپ‌های معمولی و حرف‌هایی غیررسمیِ مجلس گرم‌کن، فرصتی را برای ایجاد همدلی، تشکیل تیمی منسجم، و افزایش موفقیت، به دست می‌دهد.

با بهبود مهارت‌های خود در گپ زدن می‌توانید با فرزندان‌تان هم رابطه‌ی بهتری داشته باشید. متوجه شده‌اید که پرسامدترین سؤال والدین از بچه‌ها - امروز در مدرسه چه کردی؟ - نوعی آفت گفت‌و‌گوست. می‌توانید از گرفتن جواب یک کلمه‌ای - بله - حذر کنید و به جای آن، به گپی طولانی دامن بزنید. راهی وجود دارد که بتوانید بفهمید که آن‌ها چه چیزهایی یاد گرفته‌اند و با چه کسانی دوست‌اند.

یک گپ کوچک چیز کوچکی نیست. بلکه ریسمان باارزشی است که در زندگی شخصی و شغلی، افراد را به هم پیوند می‌دهد. قدم اول آن است که به ارزشمندی این گپ‌و‌گفت‌ها باور بیاوریم. با



پی بردن به چنین ارزشی، بیش تر به
فراگیری مهارت های آن گرایش پیدا
می کنید. اگر فکر می کنید منظور از هنر
گپ و گفت همان زبان بازی دلال های
اتومبیل های دست دوم است، در
اشتباهید. سر صحبت را باز کردن درست
مثل اولین مهره ی بازی دومینو می ماند:
با حرکت آن سلسله های از واکنش ها با
ارمغان های گوناگون برای زندگی تان،
به سوی شما سرازیر می شود.
این کتاب سرشار است از روش ها و
نکته هایی است که به کمک آن ها می توانید
از بالا رفتن کیفیت گفت و شنید های خود
لذت ببرید. چنین نیز نخواهد شد که
سخت دل باخته ی شرکت در شب نشینی ها
و گردهمایی های دوستانه شوید، اما مهارت



موفق بودن در چنین مجامعی را می آموزید. شاید نهایتاً شما هم مثل من بیش تر مایل باشید که در خانه بمانید و کتاب بخوانید تا به مهمانی ای بروید که در آن کسی را نمی شناسید. باید تصدیق کرد که کار سختی است که آدم در ضیافتی پر از مهمان های ناشناس شرکت کند و به راحتی با بقیه گرم بگیرد. با این حال، این را هم باید تصدیق کنیم که تعداد مجامعی که مجبوریم در آن ها شرکت کنیم هم کم نیست. با این حساب، منطقی به نظر می رسد که بخواهیم از فرصت های خود حداکثر استفاده را بکنیم، و این کار از طریق افزایش مهارت های گفت و شنید ممکن است. وقتی این کتاب را به آخر برسانید، اطلاعات و امکاناتی را در اختیار خواهید

داشت که از شما، در هر مجلسی که باشید،
یک استاد گفت و شنید می سازد. ارتقای
مهارت هایتان در صحبت کردن با دیگران،
توانایی های شما را در رهبری دیگران
می افزاید، از اضطراب شما در موقعیت های
اجتماعی می کاهد، اعتماد به نفس شما را
بالا می برد، او دوستی های جدیدی برای
شما به ارمغان می آورد. خواهید دید که
تا بجنبید، از گپ زدن خوشتان هم آمده
است.

۲: خود را پایبند پندهای قدیمی نکنید

شکی نیست که بسیاری از ما در زمینه‌ی
گفت‌وگو از مهارت کافی برخوردار نیستیم.
در خاطرات کودکی ما نکاتی وجود دارد
که هنوز در بزرگسالی گریبانگیرمان است.
تربیت اولیه‌ی ما موجب شده که از آغاز
کردن گفت‌وگو خودداری کنیم. وقتی که
کودکانی تأثیرپذیر بودیم والدینمان به ما
یاد دادند که:

- هر کسی صبر کند ز غوره حلوا سازد.
- سکوت طلاست.
- تا درست معرفی نشده‌اید حرف نزنید.

• با غریبه‌ها حرف نزنید.

بچه که بودیم این پیغام‌ها به کارمان می‌آمدند؛ این نصایح به ما کمک می‌کرد که امنیتمان حفظ شود و آداب معاشرت بیاموزیم. اما اکنون که بزرگسالیم، با ملاقات آدم‌های جدید امنیتمان به خطر نمی‌افتد و آداب معاشرت را هم دیگر خوب آموخته‌ایم. وقت آن رسیده است که آن پندهای قدیمی را با نصایح درخورتری جایگزین کنیم. در زیر به این موارد اشاره شده است:

صحبت کردن با غریبه‌ها را از یاد نبرید



برای آن که حلقه‌ی دوستان و همکاران خود را گسترده‌تر کنید، باید به سراغ افراد ناشناس و کم‌شناس هم بروید. راه دیگری نیست. ناشناس‌ها این توان بالقوه را دارند که برایتان دوستانی خوب، مشتریانی درازمدت، شرکایی ارزشمند، و پلی به سوی تجربه‌های جدید و آشنایی با افراد دیگر باشند. سعی کنید پس از این به غریبه‌ها به چشم مردمی نگاه کنید که می‌توانند ابعاد جدیدی به زندگی شما اضافه کنند، نه کسانی که باید از آن‌ها ترس داشت.

خود را معرفی کنید

آخرین باری که کسی شما را به دیگران رسماً معرفی کرد کی بود؟ درست که فکر



کنید می بینید در یک مهمانی، میزبان
به ندرت وقت می گذارد تا مهمانان خود
را به نحوی در خور به دیگران معرفی کند.
خودتان نیز حتماً چنین تجربه ای داشته اید.
در یکی از تعطیلات، به مهمانی یکی از
مشتریان مهم خود می روید. میزبان به شما
خوشامد می گوید، پالتوتان را از دستتان
می گیرد، کمی با شما می ماند، و بعد شما
را به سمت میز پذیرایی راهنمایی می کند.
در همین موقع، مهمان دیگری می رسد و
میزبانان از شما جدا می شود و به پیشواز
او می رود، و شما می مانید با خوراکی ها،
بدون این که حتی یک نفر را بشناسید. اگر
بخواهید منتظر بمانید تا بالاخره میزبان
بیاید و شما را به چند نفری معرفی کند،
احتمالاً دست آخر تنها فرصت آشنایی با



همان خوراکی‌ها را می‌یابید و بس.

زمانه عوض شده‌است. مردم انتظار دارند شما خودتان با دیگران بجوشید، خود را معرفی کنید، و برای آشنا شدن با دیگران سر صحبت را باز کنید. به قول بازیکن معروف بیسبال، باب روث، «نگذارید ترس شما از این که ضربه‌تان توپ را به خارج از زمین بیندازد، مانعی بشود بر سر راهتان.»

به یاد بیاورید که حتی دوست صمیمی‌تان زمانی یک غریبه محسوب می‌شد. سراغ کسی بروید و خود را به او معرفی کنید.

دست خود را به سویش دراز کنید، به چشمانش نگاه کنید، و با لبخند بگویید:

«سلام، اسم من دب فاین است. باعث خوشحالی است که با شما آشنا بشوم.» اگر عضویک گروه هستید، مثلاً اتاق بازرگانی،



کلیسا یا انجمن خیریه، حتماً می دانید که این گروه ها بسیار تمایل دارند تا عضویت افراد را حفظ کنند. قصد شخصی ما از عضویت در این مؤسسه ها ایجاد دوستی است؛ معمولاً زمانی چنین مجامعی را رها می کنیم که از ایجاد ارتباط ناامید شده باشیم. و علاوه بر آن، احساس کنیم دیگران با یک دیگر گروه هایی تشکیل داده اند و ما را به خود راه نمی دهند.

دفعه ی بعدی که این فرصت را یافتید که در یک مهمانی افتتاحیه، یا یک عروسی، یا در زنگ تفریح یک دوره ی آموزشی در میان دیگران باشید، به همه نگاه کنید. افرادی را بیابید که می توانید به آن ها نزدیک شوید و با آن ها گپ بزنید. خوشبختانه، همیشه

کسانی هستند که به اندازه‌ی شما احساس
تنهایی می‌کنند.

سکوت خلاف ادب است

کمی تلاش به خرج دهید و این پند را که
سکوت طلاست از ذهن خود پاک کنید.
من زمانی فهمیدم این پند کاملاً برعکس
است که به عنوان مهندس در کنار کسی
کار می‌کردم که او نیز هم‌رشته و هم‌رده‌ی
خودم بود و کیفیت کاریکسانی داشتیم. ما
در هر زمینه‌ای یکسان ارزیابی می‌شدیم.
با این تفاوت که همکارم فردی برون‌گرا و
اجتماعی بود. کارکنان قسمت بازاریابی،
کارگزینی، کنترل کیفیت، و هم‌چنین
مدیران دفتر مرکزی او را به نام



می شناختند. سرپرست مستقیم ما
متوجه کارهای او بود و خیلی وقت ها از
کارش تعریف می کرد. وقتی زمان ارتقای
کارمندان فرا رسید، او ارتقا گرفت و من
ماندم. دلیل ساده ای داشت من مانند او به
چشم نمی آمدم، چون ساکت بودم.
مدت ها گذشت و من درس دیگری از
ساکت بودن گرفتم. دوستم جونی که
مدیر منطقه ای شرکت معتبری بود مرا
هم به همه ی مهمانی های شرکتشان
دعوت می کرد. رئیس او، باب، نایب رئیس
ارشد شرکت بود و او هم در این مهمانی ها
شرکت می کرد. من از لطف و متانتش
خوشم می آمد، او به راحتی با هر کسی گپ
می زد. من چنان مرعوب اعتماد به نفس او
شده بودم که به رغم احترامی که برای او

قایل بودم، کمتر در حضور او صحبتی می کردم. حتی وقتی به طرف من می آمد چنان مضطرب می شدم که دیگر چندان حرفی نمی زدم.

وقتی در کارم به قسمت فروش منتقل شدم، یک بار با او تماس گرفتم و خود را مجدداً معرفی کردم. با این قصد که خدمات جدید شرکتان را به اطلاع او برسانم. او امان نداد تا من معرفی خود را به آخر برسانم و گفت: «باور نمی کنم این تویی که با من تماس گرفته ای، ما بارها با هم در مهمانی ها بودیم و تو هیچ وقت به من محل نمی گذاشتی. تا حالا آدمی افاده ای مثل تو ندیده بودم. هیچ علاقه ای ندارم که با کسی مثل تو معامله ای بکنم.» دیگر معلوم است که من با چنین واکنشی از طرف او به چه



حالی افتادم. تا حالا پیش نیامده بود که کسی خجالتی بودنم را به حساب غرورم بگذارد. با این که کمرویی و مغرور بودن دو مقوله‌ی جداگانه‌اند، اما جلوه‌ی بیرونی هر یک از آن‌ها می‌تواند یکسان باشد. معمولاً مردم وقتی بین این دو مقوله دچار تردید می‌شوند، گزینه‌ی بدتر را در نظر می‌گیرند. مراقب باشید تا با سکوت خود، خطر متهم شدن به غرور و پرمدعایی را به جان نخرید. ممکن است این سوءظن برایتان گران تمام شود. با دیگران وارد صحبت شوید و بگذارید که از شخصیت شما سر در بیاورند. ببینید که چه‌طور قدردان کسانی هستید که برای پیشبرد گفت‌وگو تلاش می‌کنند. خودتان هم چنین تلاشی را به نمایش بگذارید. برخلاف آن‌چه بزرگ‌ترها

سفرارشان کرده‌اند، سکوت اصلاً از طلا
نیست.

چیزهای بهتر گیر کسانی
می‌آید که برای گرفتن آنها پا
پیش می‌گذارند

انتظار فقط زمان را به باد می‌دهد. باید پا
پیش بگذارید. این فکر را از سرتان بیرون
بکنید که اگر صبر کنید، افرادی جالب با
پای خودشان به سراغتان خواهند آمد.
چنین اتفاقی هرگز نمی‌افتد. ما معمولاً، از
سر عادت، راحت‌تریم که به دنبال کسی
باشیم که او را از قبل می‌شناسیم. یک
همکار، یک دوست، حتی یک رقیب. علت
این است که این افراد معمولاً در چنین

مجامعی شرکت می کنند، زبان ما را بهتر می فهمند، و هدفشان رسیدن به همان افراد تصمیم گیرنده ای است که ما نیز به دنبالشانیم. چنین می شود که کلی زمان و پول خرج می کنیم و به یک مهمانی یا گردهمایی می رویم تا در آن جا آدم هایی را ببینیم که پیشتر هم آن ها را می شناختیم، فقط به این خاطر که کار بی دردسری است. در حالی که قصد ما از گرد هم آمدن ایجاد تماس های جدید بوده است. جایی که توقع داریم افراد حتماً بیش تر با یک دیگر گرم بگیرند گردهمایی جوانان است. ولی در این طور مجامع هم می بینیم که آن ها چندان عرض اندام نمی کنند. در چنین گردهمایی هایی، جوانان مجرد- از جمله خودم در زمانی که مجرد بودم -



بیش تر وقت خود را به پرسه زدن و
زیر نظر گرفتن جمعیت برای دیدن یک
آشنا می گذرانند. وقتی یک دوست از راه
می رسد، دیگر باقی شب را دوشادوش
یک دیگر می گذرانند. اگر قرار بود
که فقط با هم باشند، آیا بهتر نبود که
خودشان دو نفری با هم بیرون بروند؟
اگر نخواسته اند که با هم تنها باشند،
پس چرا حالا دارند چنین وقتشان را با
هم می گذرانند. آن-ها دارند با هم گپ
می زنند. خوب بله، این کار امن تر، راحت تر
و بی درد سرتر است، اما، با این روش نه با
فرد جدیدی آشنا می شوند، نه هیچ ماجرای
عاشقانه ی تازه ای برایشان رقم می خورد.
موقعیت های خوب گیر کسانی می آید که
دست به کار می شوند و برای خلق این



خوبی‌ها قدمی برمی‌دارند. ویل راجرز،
هنرپیشه، مفسر، و شخصیتی محبوب بین
امریکایی‌ها، می‌گوید «از درخت بالا برو.
آن جاست که مملو از میوه است.» اگرچه
شاید بالا رفتن از درخت نسبت به ماندن در
پای آن پرخطرتر است، اما با ماندن به ندرت
میوه‌ی شیرین به کف می‌آید.

وظیفه‌ی شماست که سر صحبت را باز کنید

می‌دانید در غرب بزرگ‌ترین ترس
اجتماعی از چیست؟ صحبت کردن در
حضور عموم. و می‌دانید دومین مورد کدام
است؟ ترس از این که سر صحبت را با یک
غریبه باز کنیم. بنابراین، به خاطر بسپارید



که وقتی شما وارد یک مهمانی شلوغ می شوید، اغلب مردم از این که با شما اختلاط کنند بیمناک اند. بیش تر ما از این که طرف مقابل روی خوش نشانمان ندهد اصولاً از آغاز صحبت سرباز می زنیم، اما احتمال چنین واکنشی زیاد نیست. در مواقع نادری که طرف مقابل از تلاش شما برای سرگرفتن صحبت استقبال نمی کند، این نکته را به خاطر داشته باشید که شاید دیگر هیچ وقت آن فرد را نبینید. اگر شما آغازگر باشید، این شمايید که قهرمان ماجرا شده اید. اگر بتوانید گفت و گورا ادامه بدهید، این شمايید که اعتبار، احترام، و همدلی را از آن خود می کنید. تقریباً همیشه، مردم به این کار شما اقبال نشان می دهند و از پیشگامی و صمیمیت شما

قدردانی می کنند.

وظیفه‌ی شماست که بار گفت‌وگو را به دوش بکشید

اگر شما از آن افرادی هستید که معمولاً
منتظرند تا دیگری سر صحبت را باز کند،
آدم خودخواهی هستید. درست فهمیدید!
خودخواهید، چون راحتی خود را بیش
از راحتی دیگران خواسته‌اید. شما از زیر
آن قسمتی از کار که به عهده‌ی شماست،
شانه خالی کرده‌اید. اگر تا به حال به هنگام
گفت‌وگو به تعهدات خود عمل نکرده‌اید،
دیگر وقت آن است که سر رشته‌ی کار را به
دست خود بگیرید. نمی‌توانید به امید طرف
مقابل باشید که گفت‌و شنیدتان را برای

شما پیش ببرد - تک‌گویی کار سخت و خسته‌کننده‌ای است. ضمناً این که گاهی فقط یک جواب یک کلمه‌ای به طرف مقابل بدهید هم به معنای این نیست که کار خودتان را کرده‌اید.

اولین قدم در راه حرفه‌ای شدن در گفت‌و شنید این است که برای این کار سرمایه‌گذاری کنید و فعالانه برای تأمین آسودگی طرف مقابلتان بکوشید. مواردی که می‌توان به کمک آن‌ها سر صحبت را باز کرد در صفحه‌ی بعد فهرست شده است؛ نگاهی به آن‌ها بیندازید و خود را موظف کنید که دفعه‌ی بعد که در موقعیت گفت‌و شنید قرار می‌گیرید از چهار مورد از آن‌ها استفاده کنید. اگر فکر می‌کنید که ممکن است این موارد را فراموش کنید،



آن‌ها را یادداشت کنید و توی جیب‌تان بگذارید و قبل از این که وارد جمعی بشوید آن را مرور کنید. اگر باز هم یادتان رفت، به بهانه‌ی رفتن به دستشویی از دیگران عذر بخواهید و بروید و نگاهی به یادداشت خود بیندازید. معروف‌ترین و قدیمی‌ترین جمله‌ی ممکن برای آن که سر صحبت را با کسی باز کنید، این است که در چه زمینه‌ای کار می‌کنید؟ این جمله آن قدر تکراری شده که من دیگر آن را در فهرست خودم به حساب نیاوردم. آن چه من آورده‌ام راه‌های متفاوتی است برای این که به روشی خوشایند موضوع صحبت را از حرف‌های معمول کاری به سوی دیگر بکشانیم. و شرایط را برای مکالمه‌ای دوسویه فراهم کنیم، به نحوی که طرف مقابل در جواب



سؤالات ما راغب به حرف زدن باشد.

کانال کتاب بخور
@eat_book