



مریم معتمد پویا

راہکارہا علمے و کاربرد بڑا بازکردن سر صحیفہ و ادامه دادن گفتگو



# به نام آنکه جان را فکرت آموخت

تقدیم به: .....

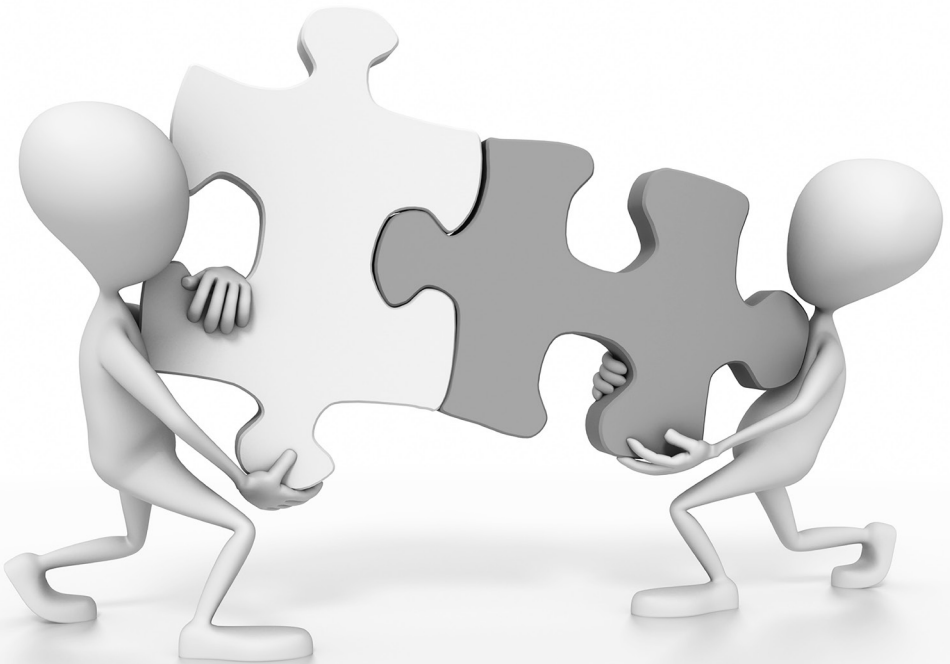
از طرف: .....



# برقه

راهکارهای علمی و کاربردی برای باز کردن سر  
صحبت و ادامه دادن گفتگو

نویسنده: مریم معتمد پویا



سرشناسه : معتمدپویا، مریم، ۱۳۶۳ -  
عنوان و نام پدیدآور: جرقه : راهکارهای علمی و کاربردی برای باز کردن سر صحبت و ادامه دادن گفتگو/ مریم معتمدپویا.  
مشخصات نشر: تهران : سخنوران ، ۱۳۹۷.  
مشخصات ظاهری: ۲۳۴ ص. : ۲۱/۵×۱۴/۵ س.م.  
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۵-۰۲۳-۵  
وضعیت فهرست نویسی: فیبا  
موضوع: ارتباط بین اشخاص  
موضوع: Interpersonal communication  
موضوع: روابط بین اشخاص  
موضوع: Interpersonal relations  
رده بندی کنگره: ۱۳۹۷ م ۴ الف / BF۶۳۷  
رده بندی دیویی: ۱۵۸/۲  
شماره کتابشناسی ملی: ۵۳۹۰۸۵۳

هیچ کدام از حقوق، برای این نشر محفوظ نیست! از اینکه با به اشتراک گذاری بدون مجوز این کتاب، باعث انتشار مطالب این چینی در بین مردم ایران می شوید، تا آگاهی آن ها بالاتر رود، سپاسگزارم. هر چند اگر هنگام به اشتراک گذاری، نامی از من ببرید، باعث خوشحالی ام است.

نام کتاب: جرقه (راهکارهای علمی و کاربردی برای باز کردن سر صحبت و ادامه دادن گفتگو)

مؤلف: مریم معتمدپویا

ناشر: سخنوران

چاپ، پخش، صفحه آرایی و طراحی جلد: مجموعه اهل سخن

صفحه آرا: فرزانه اعرابی

نوبت چاپ: چاپ اول / ۱۳۹۷

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۵-۰۲۳-۵

مبلغ سرمایه گذاری: ۲۴ هزار تومان

تهران - میدان انقلاب - خیابان کارگر شمالی - نبش خیابان نصرت - پلاک ۱۱۲۸ - طبقه اول

تلفن: ۶۶۹۱۵۳۰۹-۶۶۹۱۵۲۲۳



تقدیم به پدر و مادر مهربانم که شرایطی را فراهم آوردند تا

بتوانم این کتاب را بنویسم.



مقدمه ..... ۱۵

معرفی من ..... ۱۹

فصل اول: تأثیر اولیه منبیه ..... ۲۱

خود را باور کنیم ..... ۲۳

جذب دیگران ..... ۲۸

با بدمنان پیام اشتباهی ندهیم ..... ۳۳

چگونه احتمال طرد شدن را کاهش دهیم؟ ..... ۳۶

مدار نامرئی انرژی ..... ۳۸

چهارراه برقراری ارتباط چشمی ..... ۴۱



تکراری ترین و مهم ترین رفتار ..... ۴۴

تمرین لبخند زدن ..... ۴۷

راه ماندگار شدن در ذهن دیگران ..... ۴۹

آداب دست دادن ..... ۵۰

چه وقت به مهمانی برویم بهتر است؟ ..... ۵۲

چگونه در جمع های جدید تنها به نظر نرسیم؟ ..... ۵۲

## فصل دوم: چگونه جرقه گفتگو را بزنیم؟ ..... ۵۵

چرا می ترسیم؟ ..... ۵۸

چگونه بر ترسمان غلبه کنیم؟ ..... ۵۹

تشخیص افراد پذیرا ..... ۶۰

اگر طرف مقابل به گفتگو با ما علاقه نداشت، چه کنیم؟ ..... ۶۱

برای باز کردن سر صحبت چه بگوییم؟ ..... ۶۲

پنج راه برای پرسیدن سؤال مناسب شروع ..... ۶۳

وقتی در یک مهمانی موضوعی برای شروع گفتگو پیدا نکردیم، چه کنیم؟ ..... ۷۴

چگونه خود را وارد یک گروه کنیم؟ ..... ۷۵

- ۷۵ ..... نفوذ به گروه‌های دونفره
- ۷۷ ..... نفوذ به گروه‌های چندنفره
- ۷۹ ..... سوالات باز و بسته
- ۸۹ ..... چگونه سوالاتی بپرسیم که بتوانیم دوباره با او تماس بگیریم؟
- ۹۰ ..... چگونه حرف بزیم تا طرف مقابل احساس آرامش کند؟
- ۹۲ ..... همگام شدن با طرف مقابل
- ۹۲ ..... احوالپرسی‌های روزمره
- ۹۶ ..... چگونه به دیگران کمک کنیم راحت‌تر جرعه گفتگو را با ما بزنند؟
- ۹۶ ..... چگونه طوری باشیم که دیگران راحت‌تر از ما سؤال بپرسند؟
- ۹۷ ..... چگونه به سوالات یک کلمه‌ای پاسخ دهیم؟
- ۹۸ ..... چگونه به سؤال اهل کدما شهری پاسخ دهیم؟
- ۱۰۰ ..... چگونه به سؤال شغلت چیست پاسخ دهیم؟
- ۱۰۲ ..... آشنایان قدیمی
- ۱۰۴ ..... چگونه خود را معرفی کنیم؟
- ۱۰۴ ..... زمان مناسب معرفی

فصل سوم: چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جویری که خسته‌کننده نباشد؟ ..... ۱۰۹

زیربنای تمام روابط انسانی مثبت ..... ۱۱۱

سه بخش گوش دادن فعالانه ..... ۱۱۳

زبان بدن ..... ۱۱۴

گوش دادن را با زبان کلامی نشان دهیم ..... ۱۲۰

تمرکز ذهنی ..... ۱۲۵

چگونه نگران این مسئله نباشیم که بعدش چه بگوییم؟ ..... ۱۲۸

توجه به موقعیت مکانی و شرایط کنونی ..... ۱۲۸

آمادگی از قبل ..... ۱۳۳

چگونه سؤالات جدید راجع به او به ذهنمان برسد؟ ..... ۱۳۴

سؤال از وقایع اخیر او ..... ۱۳۷

سؤالات مصاحبه‌ای ..... ۱۳۹

مرور مطالب قبلی ..... ۱۴۲

تکرار طوطی‌وار ..... ۱۴۲

چگونه هم‌صحبتان را شیفته خود کنیم؟ ..... ۱۴۳

پیدا کردن موضوعات موردعلاقه او ..... ۱۴۴

- تعریف و تمجید مؤثر ..... ۱۴۶
- رفتار ..... ۱۴۶
- ظاهر ..... ۱۴۸
- دارایی ..... ۱۴۹
- یافتن علایق و تجربه‌های مشابه ..... ۱۵۰
- در گفتگو چه موضوعاتی از خود را مطرح کنیم؟ ..... ۱۵۳
- اگر مسئله‌ای را نمی‌دانیم، چه کنیم؟ ..... ۱۶۰
- چطور مثبت به نظر برسیم؟ ..... ۱۶۱
- چگونه می‌توان به آرامی موضوع بحث را تغییر داد؟ ..... ۱۶۶

## فصل چهارم: خلاف کاران گفتگو ..... ۱۷۱

- بازجویان ..... ۱۷۴
- زیاده‌گویان ..... ۱۷۵
- چگونه متوجه شویم که کسل‌کننده شده‌ایم؟ ..... ۱۷۷
- خودستایان ..... ۱۷۷
- انحصارجویان ..... ۱۷۹

دزدان ..... ۱۸۲

جر زندگان ..... ۱۸۴

همه چیزدانان ..... ۱۸۵

نصیحت کنندگان ..... ۱۸۶

### فصل پنجم: چگونه به گفتگو بیان دهیم؟ ..... ۱۹۱

چه زمانی مناسب خداحافظی است؟ ..... ۱۹۴

قدردانی آخر گفتگو ..... ۱۹۷

زبان بدن خداحافظی ..... ۲۰۰

چگونه قرار ملاقات بعدی را بگذاریم؟ ..... ۲۰۰

کجاها را برای ملاقات پیشنهاد دهیم؟ ..... ۲۰۴

سوالات مناسب در طول قرار ملاقات‌های بعدی ..... ۲۰۶

### فصل ششم: به خاطر سپاری نام افراد ..... ۲۱۱

چرا نام افراد را فراموش می‌کنیم؟ ..... ۲۱۷

اگر متوجه نام او نشدیم، چه کار کنیم؟ ..... ۲۱۹

- اگر آشنایی را می‌بینیم اما نام او را به خاطر نمی‌آوریم، چه کنیم؟ ..... ۲۱۹
- روش‌های به خاطر سپاری نام افراد ..... ۲۲۱
- ویژگی برجسته فرد را به نام او ربط دهیم ..... ۲۲۱
- نام فرد را به یک شیء تصویری ربط دهیم ..... ۲۲۳
- ویژگی رفتاری فرد را به نامش ربط دهیم ..... ۲۲۴
- یاد دوست قدیمی‌مان با همین نام بیفتیم ..... ۲۲۵
- نام کسی را مخفف نکنیم ..... ۲۲۶
- نام کسی را اشتباه نگوییم ..... ۲۲۶
- سخن پایانی ..... ۲۳۱
- تقدیر و تشکر ..... ۲۳۳



## مقدمه

اول از همه باید به شما تبریک بگویم، چون سر صحبت باز کردن با دیگران، شجاعت می‌خواهد و شما با تهیه این کتاب نشان دادید که جرأت بسیاری دارید. قبل از شروع کتاب از شما تشکر می‌کنم چون در جامعه ما کمتر کسی حاضر است به مطالعه کتاب بپردازد. شما جزء معدود افراد جامعه هستید که برای رشد و یادگیری خود وقت و هزینه می‌گذارید.

تقریباً مطمئنم برای هر کسی یکی از شرایط زیر پیش آمده است:

تا حالا شده از یک نفر خوشتان بیاید، اما ندانید چگونه با او سر صحبت باز کنید؟

تا حالا شده با یک نفر سر صحبت را باز کردید، اما در ادامه گفتگو، ذهنتان قفل کرده و نمی‌دانستید چه باید بگویید؟

تا حالا شده وقتی وارد یک جمع جدید شده‌اید، دوست داشته باشید آدم‌ها به سمت شما بیایند و با شما سر صحبت باز کنند، اما هیچ‌کس





نیامده و احساس تنهایی کرده باشید؟

آیا دوست دارید درجاها و موقعیت‌های جدید، جذاب و با اعتمادبه‌نفس  
به نظر برسید؟

آیا دوست دارید وقتی باکسی به‌تازگی آشنا می‌شوید، او از شما  
خوشش بیاید؟

آیا دلتان می‌خواهد دوستان جدید پیدا کنید؟

تا حالا شده وارد یک مکان پر از آدم‌های جدید شده و احساس معذب  
بودن کرده باشید؟

تا حالا شده بخواهید محصول یا خدماتتان را به کسی معرفی کنید، اما  
نمی‌دانستید چگونه می‌توانید با او سر صحبت باز کنید؟

تا حالا شده محل کارتان را عوض کرده باشید، اما نمی‌دانستید چگونه  
می‌توانید با کارمندان جدید ارتباط برقرار کنید؟

تا حالا شده در محل کار، کیفیت کارتان با همکاران یکی باشد، اما  
چون او اجتماعی‌تر از شماست، بیشتر به چشم بیاید و ارتقاء بگیرد؟

تا حالا شده به خاطر کم‌حرفی‌تان، شمارا به‌مغرور و از خودراضی  
بودن متهم کرده باشند؟

اگر پاسخ شما به یکی از این سؤالات مثبت است، باید بگویم این  
کتاب دقیقاً برای شما نوشته شده است. خواندن این کتاب در این باره به  
شما کمک خواهد کرد.

از آنجایی که این موقعیت‌ها برای اکثر ما پیش‌آمده و نتایج بدی را برای ما به همراه داشته است، در این کتاب روش‌های باز کردن سر صحبت و دوست‌یابی را به شما آموزش می‌دهم. در واقع، جرقه گفتگو، همان سر صحبت باز کردن است. همچنین به شما یاد می‌دهم که چگونه در گفتگو کم‌نیاوریم تا شعله گفتگو حفظ شود و چگونه با دیگران، روابط پایدار ایجاد کنیم. همچنین تجربیات خودم را در این زمینه، با شما در میان می‌گذارم.

توانایی باز کردن سر صحبت و ادامه دادن به گفتگو یکی از مهارت‌های مهم ارتباطات است.

اگر نتوانیم با دیگران سر صحبت را باز کنیم، خیلی از موقعیت‌های خوب، تجربیات تازه و ایده‌های نو را از دست می‌دهیم و تا جایی که می‌توانیم از افراد و موقعیت‌های جدید فرار می‌کنیم.

بدون داشتن این مهارت اگر محصولی برای فروش داشته باشیم، برایمان سخت است که آن را به دیگران پیشنهاد دهیم. همچنین نمی‌توانیم کسی را که می‌خواهیم به همسری برگزینیم، پیدا کنیم.

اگر بتوانیم با دیگران سر صحبت باز کنیم، دوستان جدیدی پیدا می‌کنیم که این دوستان، موقعیت‌ها، تجربیات و ایده‌های جدیدی را در پیش روی ما قرار خواهند داد.



با داشتن این مهارت، از بودن با آدم‌ها و مهمانی‌ها بیشتر لذت می‌بریم. همچنین به راحتی محصول یا خدماتمان را به مشتریان احتمالی پیشنهاد می‌دهیم. با این مهارت می‌توانیم آدم‌ها را بهتر بشناسیم، در نتیجه راحت‌تر می‌توانیم همسر دلخواهمان را پیدا کنیم.

همه افراد از هر قشر و گروهی نیازمند تقویت مهارت‌های گفتگو کردن هستند. بدون شک با تقویت این مهارت، معاشرت با مردم که قبلاً برای ما ترسناک بود، لذت‌بخش می‌شود. در نتیجه کیفیت زندگی ما بهتر می‌شود. راهکارهایی که در این کتاب بیان کرده‌ام، کاملاً عملی است. همه افراد چه خجالتی و چه غیر خجالتی می‌توانند از آن استفاده کنند. می‌توانید این کتاب را به افرادی که دوستشان دارید، هدیه دهید تا اطلاعات همه آدم‌ها در این باره زیاد شود.

به شما قول می‌دهم که اگر راهکارهای این کتاب را اجرا کنید:

- \* بتوانید با اعتماد به نفس بیشتری سر صحبت را با آدم‌های جدید باز کنید.
- \* دوستان جدیدی پیدا کنید.
- \* به کسب و کارتان رونق دهید.
- \* مهارت ارتباطی‌تان بهتر شود.
- \* با کسی که او را دوست دارید، قرار ملاقات بگذارید.
- \* با همکارانتان، ارتباط بهتری داشته باشید.

پس با من همراه باشید تا تغییرات فوق‌العاده‌ای را باهم رقم بزنیم.

## معرفی من

مریم معتمد پویا هستم. مدتی است که به مقوله ارتباطات علاقه‌مند شده‌ام و هرچقدر در این باره مطالعه کردم، متوجه شدم که این موضوعات در زندگی ما کاربردی و ضروری هستند. ای کاش این‌ها را در مدرسه یاد گرفته بودیم. احساس کردم در سیستم آموزشی ما این خلأ وجود دارد. تصمیم گرفتم راجع به این موضوع دانش خودم را زیاد کنم و با بقیه به اشتراک بگذارم. اکنون در زمینه مهارت‌های ارتباطی تدریس و سخنرانی می‌کنم.

رشته مهندسی کامپیوتر نرم‌افزار خوانده‌ام. از آنجایی که یک مهندس سرش به کار خود است، آن‌چنان به مهارت گفتگو کردن نیاز ندارد. اما در زندگی روزمره، ضعفی که در گفتگو کردن داشتیم را مانعی برای موفقیت‌هایم دیدم.

در عین حال، درون‌گرا بودنم به این ضعفم دامن می‌زد. در ارتباطات با دیگران مشکل داشتم. برقراری ارتباط با آدم‌های جدید برایم دشوار بود. وقتی به محیط‌های جدید با آدم‌های تازه می‌رفتم، ترس به من روی می‌آورد. در دوران مدرسه و دانشگاه به‌عنوان یک دختر کم‌حرف و خجالتی شناخته می‌شدم. در آن دوران دلم می‌خواست دوستان زیادی داشته باشم، اما نمی‌دانستم چطوری می‌توان با کسی دوست شد و او را برای خود نگه داشت. هماهنگی سفر کردن با دوستان قدیمی‌ام خیلی



سخت شده بود. بنابراین دلم می‌خواست به تنهایی به هر کجای ایران که می‌خواهم، سفر کنم. اما ترس مواجه‌شدن با آدم‌های جدید مرا از این کار باز می‌داشت.

متأسفانه رشته تحصیلی دانشگاهی‌ام که مهندسی کامپیوتر بود، کمکی به این ضعفم نکرد. چون در این رشته، گفتگو ضرورتی ندارد.

کم‌کم متوجه شدم برای به دست آوردن موفقیت‌های شخصی و شغلی لازم است با آدم‌های جدید ارتباط برقرار کنم.

وقتی چیزهایی را که درباره ارتباطات مطالعه کردم، در زندگی واقعی‌ام بکار بردم، متوجه شدم که این کار آن قدرها هم که فکر می‌کردم سخت نیست. تمرینات زیادی را در این باره، انجام دادم. در نتیجه تغییرات زیادی کردم.

بالاخره به ترسم برای تنها سفر کردن غلبه کردم. در سفرهایی که با اتوبوس‌های گردشگری به ایران گردی می‌رفتم، برای باز کردن سر صحبت با آدم‌های جدید، آزمون و خطاهای بسیاری کردم. در نتیجه با دوستان جدیدی آشنا شدم که افق‌های تازه‌ای از زندگی را به رویم گشودند. تا جایی که اکنون از روبرو شدن با آدم‌های جدید نمی‌ترسم. اگر مهارت برقراری ارتباط با آدم‌های جدید را یاد نمی‌گرفتم، نمی‌توانستم هیچوقت به تنهایی به هر کجای ایران که دلم می‌خواهد، سفر کنم.

بنابراین هر کسی می‌تواند مهارت‌های گفتگو کردن را یاد بگیرد. تنها نیاز به تمرین زیاد است.

فصل اول

تأثير اوليه مثبت



اولین چیزی که در برقراری ارتباط با دیگران مهم است، تأثیر مثبت روی آن‌هاست.

## خود را باور کنیم

مهم‌ترین عاملی که ما را به صورت شخصی درمی‌آورد که همه مایل به صحبت با او هستند، اعتماد به نفس ماست. اعتماد به نفس یعنی خود را باور داشته باشیم؛ یعنی منتظر باشیم که ما را دوست داشته باشند و بپذیرند؛ یعنی مطمئن باشیم که افراد از دیدن ما خوشحال خواهند شد. در چند بخش از کتاب به این موضوع می‌پردازم که بدنمان را در چه حالتی قرار دهیم تا با اعتماد به نفس به نظر برسیم.





نقل قول: برای اینکه به آسانی با دیگران صحبت کنیم، باید اعتقاد راسخ داشته باشیم که یا ما جذاب و دوست‌داشتنی هستیم یا آن‌ها. حتی با چنین اعتقادی هم، صحبت کردن آسان نیست.

مردم ما را همان‌گونه می‌بینند که ما خود را می‌بینیم. اگر تصور کنیم مهارت اجتماعی نداریم، مردم هم همین‌گونه راجع به ما فکر می‌کنند.

اگر تصور کنیم که چیزی برای گفتن نداریم، مردم هم ما را به‌صورت انسانی که حرفی برای گفتن ندارد، می‌بینند. در این کتاب یاد می‌گیریم که چگونه همیشه حرفی برای گفتن داشته باشیم.

اگر خودمان را بی‌اهمیت ببینیم، مردم نیز ما را بی‌اهمیت می‌بینند.

نقل قول: دو چیز است که دیگر با زنمی‌گردد، زمان و اولین تأثیر در طرف مقابل.

مردم وضعیت احساسی ما را می‌گیرند و آن را به خودمان پس می‌دهند. اگر ما مشتاق و علاقه‌مند باشیم، آن‌ها هم مشتاق و علاقه‌مند خواهند بود؛ اگر خسته باشیم، آن‌ها هم خسته خواهند بود.

مردم همان‌گونه که آن‌ها را تصور می‌کنیم با ما رفتار خواهند کرد. اگر تصور کنیم سرد و مغرور هستند، باحالتی سرد و مغرورانه با ما برخورد

خواهند کرد.

اگر تصور کنیم، آن‌ها خونگرم و صمیمی هستند، به گرمی با ما رفتار می‌کنند. اگر انتظار پذیرش را از سوی مردم داشته باشیم، آن‌ها این کار را خواهند کرد.

اگر ناآرام باشیم یا آرامش داشته باشیم، مردم آن را می‌فهمند. هر آنچه ما فکر می‌کنیم و احساس می‌کنیم توسط مردم گرفته و به ما برگشت داده می‌شود.

با توجه به اینکه هدف گفتگوهای ساده و معمولی، ایجاد احساس آرامش در دیگران است، یک فرد خجالتی، مضطرب، هیجان‌زده و عصبی، از نظر اجتماعی مناسب نخواهد بود. در این کتاب یاد می‌گیریم که در گفتگوهای اولیه چگونه به دیگران احساس آرامش دهیم.

ما حق داریم هر طور که دوست داریم فکر کنیم. به‌طور مثال فکر کنیم که خسته هستیم یا کسی علاقه‌ای به حرف‌های ما ندارد. اما با وجود این فکرها، لازم است راست و سربلند بایستیم، بخندیم، دست بدهیم و به آرامی و با صدایی گرم بگوییم: از آشنایی با شما خوشحالم.

پس چنان عمل کنیم که گویی شجاع هستیم. چنان عمل کنیم که دیگران از دیدن ما خوشحال هستند. معتقد باشیم، یا چنان عمل کنیم که معتقد هستیم دیگران از اینکه چند دقیقه با ما هستند، احساس خوشحالی می‌کنند. در بخش‌های بعدی کتاب توضیح خواهیم داد که چگونه شجاع و



با اعتماد به نفس به نظر برسیم.

نقل قول: اگر خیال می‌کنیم قدرت داریم، قطعاً قدرتمند هستیم. اگر تصور می‌کنیم قدرت نداریم، حتی اگر دارای قدرت باشیم، فاقد قدرت خواهیم بود.

ممکن است انجام این کار در ابتدا مصنوعی به نظر بیاید. یادگیری هر مهارتی از جمله مهارت‌های ارتباطی، در ابتدا سخت است. دفعات اول خرابکاری زیاد خواهیم کرد که کاملاً طبیعی است. ولی هرچه بیشتر آن را تکرار کنیم، رفتارهای جدید، واقعی‌تر به نظر خواهند آمد.

نقل قول: برای موفقیت در هر یک از حوزه‌های زندگی ما، هیچ‌چیز لازم‌تر از توانایی برقراری ارتباط مناسب نیست.

یادآوری: همان‌طور که ما از همه آدم‌ها خوشمان نمی‌آید، لازم نیست همه آدم‌ها از ما خوششان بیاید. به هر حال در طول زندگی، ما با همه این آدم‌ها برخورد می‌کنیم. بنابراین لازم نیست با هر کس گفتگوی موفقیت‌آمیز داشته باشیم. پس راحت باشیم.

اگر سعی کنیم احساس خوبی را در افراد دیگر به وجود آوریم، محبوب‌تر خواهیم شد. ما نمی‌توانیم کاری کنیم که همه دوستان داشته باشند، اما می‌توانیم نشان دهیم که دیگران را دوست داریم. در بخش‌هایی از این کتاب به این موضوع که چگونه احساس خوبی را در افراد دیگر به وجود آوریم، می‌پردازم.

برای شروع ارتباط با دیگران، شرایطی لازم است که جرقه گفتگو زده شود و گفتگو، شعله‌ور شود. جرقه گفتگو همان سر صحبت باز کردن است. در این کتاب تمریناتی وجود دارد که اگر انجام دهید، قول می‌دهم که به راحتی با دیگران سر صحبت باز کنید و به گفتگو کردن با آن‌ها ادامه دهید. همچنین روش‌هایی را به شما یاد می‌دهم تا اجازه ندهید شعله گفتگو خاموش شود. بدون انجام تمرینات این کتاب، برقراری ارتباط با آدم‌های جدید برای شما سخت خواهد بود، در نتیجه تا جایی که می‌توانید از آن‌ها فرار می‌کنید.

در ادامه می‌گوییم که چگونه اعضای بدنمان را کنترل کنیم تا تأثیر اولیه بهتری روی دیگران داشته باشیم و با اعتماد به نفس‌تر به نظر برسیم.



## جذب دیگران

داستان: چند وقت پیش در یک سمینار شرکت کرده بودم. سر میز ناهار می‌خواستم با خانم بغل‌دستی‌ام سر صحبت بازکنم. متوجه شدم که او قوز کرده؛ سرش پایین و اخم‌هایش در هم است. این خانم، یکی از دست‌هایش را روی میز گذاشته و به صورتش نزدیک کرده بود. به نظر می‌آمد که او خیلی در خودش فرورفته و در حال تفکر است. هر طوری که خواستم دلم را راضی نمایم که با او ارتباط برقرار کنم، نتوانستم. در واقع این خانم با حالت بدنش مرا از خود دور کرد.

برای اینکه دیگران جذب ما شوند و راحت‌تر با ما ارتباط برقرار کنند، لازم است به‌جای زبان بدن بسته، زبان بدن باز داشته باشیم تا جرقه گفتگو زده شود. در ادامه به توضیح این مفهوم می‌پردازم.

زبان بدن بسته یعنی، وقتی که:

\* دست‌هایمان روی هم قرار بگیرد

\* دست‌به‌سینه باشیم

\* دهانمان را با کف دست پوشانیده باشیم

\* پاهایمان را ضربدری قرار دهیم

\* سرمان خمیده و چشمانمان به زمین دوخته شده باشد

\* قوز کنیم

\* سرمان را کج کنیم

زبان بدن بسته، حالت متفکرانه را القا می کند. زبان بدن بسته ما را به صورت انسانی نامطمئن و آسیب پذیر جلوه می دهد.

در یکی از کلاس های مهارت های ارتباطی، از یکی از شاگردانم خواستم زبان بدن بسته را به سایرین نمایش دهد. بچه های کلاس با دیدن این حرکات متوجه شدند که زبان بدن بسته چگونه باعث دور شدن آدم ها می شود. در اینجا تصاویری از حالات بدن بسته را نمایش داده ام:





زبان بدن باز، یعنی حالت بدنمان به صورت بسته نباشد. زبان بدن باز، نشان دهنده صمیمیت ماست. نشان می‌دهد که ما آماده برقراری گفتگو هستیم. آدم‌ها در جاهایی که کسی را نمی‌شناسند، دوست دارند با افرادی که زبان بدن باز دارند ارتباط برقرار کنند. تصویر زیر زبان بدن باز را نمایش می‌دهد:







اشتباه رایج: در برخی فرهنگ‌های کشور ایران، اینکه خانمی جهت آشنایی، با یک آقا سر صحبت باز کند، معنای خوبی در ذهن آقا ندارد. پس در این فرهنگ‌ها بهتر است خانم‌ها به سمت آقایان برای شروع صحبت، نروند. اگر زبان بدن خانم‌ها باز باشد، این آقایان هستند که به سمت آن‌ها جهت آشنایی می‌روند. اگر آقای باخانمی سر صحبت باز کرد، خانم می‌تواند در صورت تمایل در ادامه، شعله گفتگو را گرم نگه دارد و به آقا در ادامه دادن صحبت کمک کند. در بخش‌های بعدی این کتاب می‌گوییم که چگونه می‌توان شعله گفتگو را گرم نگه داشت.

زبان بدن بسته موجب بسیاری از مشکلات ارتباطی می‌شود. آدم‌ها دوست ندارند با کسی که انگار در حال فکر کردن است، ارتباط برقرار کنند. این حالت بدنی، این پیام را می‌رساند که از من دور شوید، چون دارم فکر می‌کنم. زبان بدن بسته در همان قدم اول دیگران را از نزدیک شدن به ما منصرف می‌کند.

کسی که زبان بدن باز دارد، احترام دیگران را جلب می‌کند و اعلام می‌نماید که برای خودش و آن‌ها انسانی مهم و ارزشمند است.

نقل قول: حرکات بدن هیچ‌وقت دروغ نمی‌گویند.

### با بدنمان پیام اشتباهی ندهیم

اول از همه دست‌ها را از دهانمان دور کنیم. دست روی دهان، نشان می‌دهد که تمایل به گفتگو نداریم.

سپس دست‌ها را از هم باز کنیم. دست‌هایی که روی هم قرار می‌گیرد، نشانه بی‌قراری و ناراضی‌ت‌ماست. ممکن است در این حالت ما واقعاً بی‌قرار و ناراضی نباشیم، اما این حالت دست‌ها، چنین پیامی را به دیگران می‌رساند.

پاهای ما را از حالت ضربدردی خارج کنیم. پاهای ضربدردی نشان‌دهنده این است که ما در حالت دفاع کردن از خود هستیم و تمایل به ارتباط با دیگران نداریم.

سرمان را صاف نگه داریم. سر کج، نشانه آسیب‌پذیری و سر صاف، نشانه توانایی و صمیمیت‌ماست. مردم بر اساس ظاهر، ما را قضاوت می‌کنند.

دقت کنیم که صاف بایستیم، شانه را به عقب و شکم را به داخل بدهیم. برای داشتن زبان بدن باز لازم است جلوی آینه تمرین کنیم یا از خودمان فیلم بگیریم.

بهترین زمان برای تمرین زبان بدن باز و طرز ایستادن، قبل از هر ملاقات جدید است. چون اگر در حین گفتگو روی این موضوع تمرکز کنیم، دیگر به حرف‌های طرف مقابل گوش نمی‌دهیم و گفتگوی خوبی نخواهیم داشت.



اقدام کنهمین لالا جلو آینه بروید و زبان بدن با زا تهرین کنید.

یادآوری: در جمع‌های جدید، قوز نکنیم و لبخند کمرنگی روی لبانمان باشد؛ دقت کنیم دست‌هایمان روی هم قفل نباشند. همچنین دستمان روی دهانمان نباشد. دیگر اینکه سرمان، بالا باشد. وقتی دائم سرمان پایین به سمت گوشی موبایل باشد، افراد از نزدیک شدن به ما و شروع کردن گفتگو، خودداری می‌کنند. وقتی سر گرم گوشی موبایل می‌شویم، باین حالت بدنی، به دیگران پیام می‌دهیم که وقت گفتگو کردن نداریم. توجه کنیم به کیف یا لیوانمان چنگ نزیم یا سیگار نکشیم. چنگ زدن به چیزی یا سیگار کشیدن، این حس را منتقل می‌کند که ما احساس ناامنی می‌کنیم.

اگر به صورت طبیعی قوزداریم، ورزش یوگا در برطرف کردن این ایراد اندامی، نقش مؤثری دارد. ورزش یوگا از طریق یک سری حرکات کششی، به تدریج ایرادات اندامی ما را از جمله قوز و پای پرانتزی، برطرف می‌کند.

داستان: در یکی از سفرهایم به دریاچه چورت و باداب سورت، با دختری به نام یلدا آشنا شدم. یلدا می‌گفت سال‌ها پیش قوز شدیدی داشته است که در اثر تمرینات مداوم یوگا، اکنون این مشکل او کاملاً برطرف شده است.

**نکته:** هر شیء ای بین ما و آدم‌های دیگر، مانع شروع گفتگو است. بسیاری از آدم‌ها به کسی نزدیک می‌شوند که کیف شانهای ساده دارد، تایک کیفی که در دستش گرفته است. کیف شانهای، عقب می‌افتد و بنابراین راه را برای نزدیک شدن و حرف زدن باز می‌کند. اگر دست‌هایمان آزاد باشند، بهتر است. بنابراین اجازه دهیم کمی دست‌ها به جای ما حرف بزنند. این‌گونه، کف دست‌هایمان نمایان می‌شوند. نمایان شدن کف دست، نشان‌دهنده پذیرش ماست و اینکه چیزی برای پنهان کردن نداریم. همچنین بیان‌کننده احساسات خوب است.

راه دیگر برای بهتر شدن حالت بدن در یک آشنایی جدید، استفاده از تصویرسازی ذهنی است. به این صورت که قبل از هر گفتگویی، در ذهنمان تصور کنیم که روی لبانمان لبخند داریم و با طرف مقابل ارتباط چشمی برقرار می‌کنیم و با او به گرمی دست می‌دهیم. در این تصویرسازی، صدای



خودمان را بشنویم که خیلی راحت داریم با طرف مقابل، حرف می‌زنیم. همچنین می‌توانیم در ذهنمان خود را یک آدم جذاب تصور کنیم که خیلی‌ها به سمتش می‌آیند. مطمئن باشید که همه این‌ها در واقعیت اتفاق خواهند افتاد.

**اقدامک: قبل از قرار ملاقات با دوست بدبینان، جهت بهتر شدن حالت بدنتان از تصویرسازی ذهنی استفاده کنید.**

### چگونه احتمال طرد شدن را کاهش دهیم؟

خیلی از ما از این می‌ترسیم که وقتی با کسی سر صحبت باز کنیم، مورد پذیرش او قرار نگیریم. برای کاهش احتمال پذیرفته نشدن، حواسمان به زبان بدن دیگران باشد. پیدا کردن آدم‌هایی که زبان بدن باز دارند، احتمال طرد شدن را کاهش می‌دهد.

آدم‌های تنهایی که گهگاه با ما ارتباط چشمی برقرار می‌کنند، برای شروع صحبت، بهتر هستند. این آدم‌ها مشغول به کار خاصی نیستند. مشغول کتاب خواندن نیستند. به موبایل یا روزنامه نگاه نمی‌کنند. آن‌ها به تنهایی به این‌ور و آن‌ور می‌روند یا به تنهایی مشغول غذا خوردن هستند. این‌ها آن دسته از آدم‌هایی هستند که منتظر می‌شوند کسی به سراغ آن‌ها بیاید. این جور آدم‌ها معمولاً از اینکه کسی هم صحبتشان شود،

## تأثیر اولیه مثبت

خوشحال می‌شوند.

پس هر وقت وارد جمعی می‌شویم، اطراف را زیر نظر بگیریم. در هر موقعیتی حتماً یکی از این جور آدم‌ها وجود دارد. پس معطل نکنیم و به سراغش برویم و به چشمانش نگاه کنیم. به او لبخند بزنیم و با او سر صحبت باز کنیم.

اگر تنها به افرادی نزدیک شویم که زبان بدن باز دارند، احتمال بی‌اعتنایی و برخورد سرد طرف مقابل به حداقل می‌رسد. پس برای شروع تمرین سر صحبت باز کردن، ابتدا سراغ آدم‌هایی برویم که زبان بدن باز دارند.

اقرارمک: وقتی به یک عروسی دعوت شری، در میان جمعیت گشتی بزنید و آدم‌ها را بررسی کنید. خواستار باشم پهرمهای صمیمی و شاد را پیدا کنید. وقتی چشم‌تان در چشم فرد تنهایی افتاد که زبان بدن باز دارد، به سمتش بروید و سر صحبت را با او باز کنید. به طور مثال به او بگویید شما فامیل عروس هستید یا داماد؟ یا اینکه بگویید لباس خیلی جذاب است. از کجا خریدی؟



تماس با ما: خوشحال می‌شوم از طریق آدرس  
ایمیل، تجربیاتتان را در این باره با من به اشتراک بگذارید و از  
مسأوره رایگان برخوردار شوید.

Email Address: [info@motamedpooya.com](mailto:info@motamedpooya.com)

مریم محتمد پویا

## مدار نامرئی انرژی

تا حالا شده در شروع دیدار با کسی، او به سرعت نگاهش را از شما بگیرد؟ در چنین مواقعی برداشت من این است که او از من خوشش نمی‌آید یا خیلی مغرور است. در ادامه، افکار منفی زیاد دیگری به ذهنم می‌آیند و برداشتم نسبت به او بد می‌شود. این، یک شروع نامناسب برای ادامه رابطه است.

تا حالا شده در حالی که دارید با یک نفر صحبت می‌کنید، او با اشتیاق به چشم‌هایتان نگاه کند و حرف‌هایتان را گوش دهد؟ در این موقعیت برداشت من این است که او از من خوشش می‌آید و من هم در ادامه با شور و حرارت بیشتری با او صحبت می‌کنم. در نتیجه رابطه خوبی بین ما شکل می‌گیرد و احساس صمیمیت بیشتری با او می‌کنم.

تا حالا شده با فردی هم صحبت شده باشید که قادر به برقراری ارتباط چشمی با شما نبوده است؟ میزان آشفستگی ناشی از این گفتگو را خاطرتان می‌آید؟

هنگام آموزش به یکی از سازمان‌ها، به این موضوع اشاره کردم که ارتباط چشمی یک مهارت اجتماعی و کاری مهم است. ارتباط چشمی، گویاترین پیام غیر کلامی است که توسط چشم‌ها رد و بدل می‌شود. ارتباط چشمی نشانه صداقت، احترام، علاقه، هوشمندی، خلوص نیت و اعتماد به نفس ما است. چشم‌ها، آینه روح هر کسی هستند.

**نقل قول: وقتی ارتباط چشمی، بین دو نفر آغاز می‌شود و ادامه پیدا می‌کند، مدار نامرئی از انرژی بین دو طرف ایجاد می‌شود و موانعی را که معمولاً آن‌ها را از یکدیگر جدا می‌کند، از میان برمی‌دارد. بنابراین آن‌ها را در آگاهی مشترکی از پیوند و همبستگی، به هم نزدیک‌تر می‌کند.**

اگر از نگاه کردن به چشم‌های طرف مقابل دوری کنیم، او این برداشت را می‌کند که در حال دروغ گفتن هستیم یا به گفتگو با او علاقه نداریم یا از صحبت کردن با او خسته شده‌ایم یا داریم یک چیزی را از او پنهان می‌کنیم.



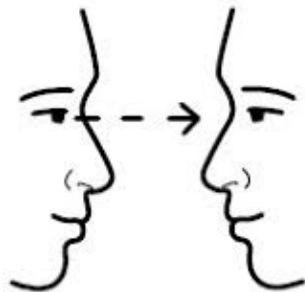


طرف مقابل از این بابت مضطرب می‌شود. در نتیجه گفتگوی ما با او، شکست می‌خورد. عدم برقراری ارتباط چشمی، نشان‌دهنده ضعف شخصیتی ماست.

اگر به چشم‌های طرف مقابل در حین گفتگو نگاه کنیم این پیام را به او می‌رسانیم که حرف‌هایت را می‌شنوم، ادامه بده. در نتیجه او خوشحال می‌شود و به گفتگو با ما ادامه می‌دهد.

در اثر برقراری ارتباط چشمی، رابطه صمیمانه‌تری بین ما شکل می‌گیرد و طرف مقابل، احساس احترام و علاقه بیشتری نسبت به ما پیدا می‌کند. همچنین با برقراری ارتباط چشمی، ما به نظر طرف مقابل، باهوش‌تر می‌رسیم.

همچنین با ارتباط چشمی مناسب، به موفقیت‌های بیشتری در ارتباط با مشتری و ارباب‌رجوع می‌رسیم. چون با این حرکت، این پیام را به آن‌ها می‌دهیم که من در خدمت شما هستم.



ارتباط چشمی، بهتر است حالت طبیعی داشته باشد.

در سخنرانی که در جمعی از عزیزان داشتیم به چهارراه برقراری ارتباط چشمی، اشاره کردم.

### چهارراه برقراری ارتباط چشمی

#### راه اول

در کلاس‌هایم برخی شاگردانم می‌گویند که خانم معتمد پویا، برقراری ارتباط چشمی برای ما سخت است. در جواب به آن‌ها می‌گویم اگر برای حفظ ارتباط چشمی مناسب، دچار مشکل می‌شوید، راه‌حلی را که در ادامه می‌گویم، امتحان کنید.

ابتدا با ارتباط چشمی خیلی کوتاه، در حد چند ثانیه شروع کنیم. به مردمک چشم طرف مقابل نگاه کنیم و لبخند بزنیم. سپس نگاهمان را به سایر اعضاء صورت او ببریم. به‌طور مثال مو، بینی، لب‌ها و حتی لاله گوش او را ببینیم. بعد از چند لحظه دوباره سراغ چشم‌ها برویم و مستقیم در آن‌ها نگاه کنیم. کم‌کم زمان نگاه کردن مستقیم به چشم‌ها را افزایش دهیم.

دریکی از کلاس‌هایم از شرکت‌کنندگان خواستم جهت تمرین ارتباط چشمی، برای یک دقیقه، به چشمان بغل‌دستی‌شان نگاه کنند. بیشتر شرکت‌کنندگان، انجام این کار، بخصوص در مورد جنس مخالف،



برایشان سخت بود. این افراد تنها برای چند ثانیه می‌توانستند به چشم‌های بغل‌دستی‌شان نگاه کنند و بعد از چند ثانیه نگاهشان را از او می‌گرفتند. برای افرادی که تاکنون ارتباط چشمی نداشته‌اند، این کار بسیار دشوار است.

### راه دوم

راه دیگر تمرین ارتباط چشمی این است که وقتی در حال نگاه کردن به کسی هستیم، به آرامی به رنگ چشم‌هایش توجه کنیم. ممکن است رنگ چشم افرادی را که سال‌هاست می‌شناسیم، هنوز ندانیم چیست.

**اقدامک‌نهمین خالا شش نفر از آشنایان را در زخمتان بیاورید. ببینید می‌توانید رنگ دقیق چشم‌هایشان را تصور کنید؟**

### راه سوم

راه دیگر تمرین ارتباط چشمی این است که وقتی به کسی نگاه می‌کنیم، شکل چشم‌هایش را بررسی کنیم. گرد است یا بیضی یا بادامی؟ چقدر از سفیدی چشم‌هایش معلوم است؟ چقدر سیاهی دارد؟ چشم‌هایش قرمز شده؟ ورم دارد؟ فاصله چشم‌هایش از هم چقدر است؟ آیا یکی از چشم‌هایش کوچک‌تر است؟ آیا مژه‌های او صاف است یا فر دارد؟ مژه‌هایش بلند است

یا کوتاه؟ مژه‌هایش مشکمی است یا بور؟ چشمانش لنز دارد یا نه؟ چند تا پلک می‌زند؟ اگر عینک دارد، آیا چشمانش در مرکز عینک است یا بالاتر یا پایین‌تر؟ اگر خانم است، چقدر چشمش را آرایش کرده است؟ آیا مژه مصنوعی دارد؟

افرادی که هنگام حرف زدن تعداد پلک زدن همدیگر را می‌شمارند، ارتباط عاطفی بیشتری نسبت به کسانی که هیچ‌گونه ارتباط چشمی ندارند، برقرار می‌کنند.

**اقدام: هنگام صحبت کردن با دوستان به مدل چشم‌هایش دقت کنید.**

**اقدام: وقتی در یک گروه کوچک هستید، به چشم‌ها هر فرد نگاه کنید تا متوجه شوید بیشتر به چه کسی نگاه می‌کنند. سپس تعداد پلک زدن‌های او را بشمارید.**

راه چهارم

راه بعدی برای تمرین ارتباط چشمی این است که تصور کنیم چشم‌هایمان با چسب به هم چسبیده است. حتی وقتی حرف‌های طرف مقابل تمام شد، نگاهمان را از او برنگیریم. وقتی هم که مجبوریم نگاهمان را به جای دیگری بیندازیم، آهسته این کار را انجام دهیم.



جرقه



هشدار: این روش در ارتباط دو آقا با یکدیگر جواب نفع دهد. آقایان از اینکه مردی به آنها خیره شود، ناراحت می‌شوند و به او شک می‌کنند. در نتیجه احساس خطر می‌کنند.

در ارتباط بین دو آقا بهتر است اندازه تماس چشمی را کمی کمتر کنیم. نگاه کردن به کل صورت او به جای نگاه دائمی به چشمانش، به رفع ناراحتی‌اش کمک می‌کند.

داستان: چند روز پیش با یکی از مراجعینم قرار داشتم. دخترانم، می‌خواست از مشکلات ارتباطی که در محیط کار برایش پیش آمده بود، صحبت کند. در طول گفتگو با او تلاش کردم ارتباط چشمی‌ام را حفظ کنم و با دقت به حرف‌هایش گوش دهم. این حرکت، باعث شد او احساس صمیمیت بیشتری با من داشته باشد. در اثر این صمیمیت، او افکار و احساساتی را که تاکنون به کسی نگفته بود، با من در میان گذاشت.

## تکراری ترین و مهم ترین رفتار

احتمالاً شما هم از این موضوع خسته شده‌اید بس که شنیده‌اید گفته‌اند لبخند بزنید. بعضی چیزها ساده ولی مهم‌اند، با این حال خیلی‌ها هنوز آن را جدی نمی‌گیرند.

تا حالا شده در یک محیط عمومی مثل استخر یک نفر به شما لبخند زده باشد؟ در چنین شرایطی من هم ناخودآگاه در جواب او لبخند می‌زنم. گاهی هم لبخند او باعث می‌شود که باب گفتگو کردن را باهم باز کنیم. لبخند زدن به این معنی نیست که همیشه به صورت مصنوعی تظاهر کنیم خندان هستیم، اما وقتی یک آشنا، یا کسی را می‌بینیم که دوست داریم با او ارتباط برقرار کنیم، با لبخند زدن، آمادگی خود را برای گفتگو اعلام می‌کنیم.

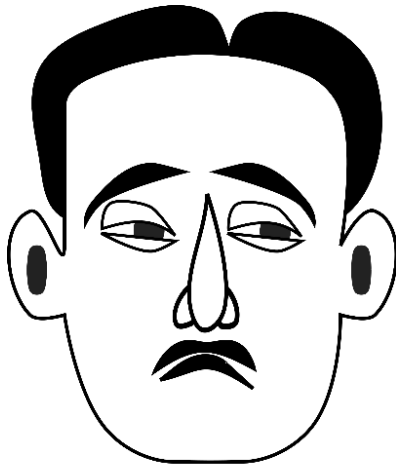
لبخند زدن نشان‌دهنده برخورد دوستانه ماست. لبخند، نشان می‌دهد که ما به برقراری ارتباط کلامی علاقه داریم. وقتی به کسی لبخند می‌زنیم نشان‌دهنده این است که نظرم‌ان نسبت به او مثبت است.

لبخند زدن نشان‌دهنده این است که ما طرف مقابل را تأیید می‌کنیم و پذیرای او هستیم. خنده ما به طرف مقابل می‌فهماند که مهربان و خوش‌اخلاق هستیم.

لبخند ما باعث به وجود آمدن احساس خوبی در طرف مقابل می‌شود. در نتیجه در جواب به ما لبخند می‌زند و برخورد دوستانه‌تری با ما خواهد داشت.



وقتی اخم‌هایمان در هم باشد، نشان‌دهنده تردید، دیرباوری و عدم پذیرش ماست. کسی دوست ندارد با آدم اخمو ارتباط برقرار کند.



اشتباهات رایج فام‌ها: در برخی فرهنگ‌ها در کشور ایران، اگر ابتدا فام به آقا بلفند بزند، آقا برداشت قوی نسبت به شخصیت فام نخواهد داشت. پس در این فرهنگ‌ها از اینکه در بلفند زدن به آقایان پیش قدم شویم، خودداری کنیم. البته همواره دقت کنیم که افمو نباشیم. اما بلفند فام به فام یا آقا به فام یا آقا به آقا معنی ندارد.

داستان: وقتی با تورهای داخلی ایران‌گردی سفر می‌کنم، هنگام نشستن روی صندلی اتوبوس گردشگری، از لبخند زدن برای شروع ارتباط با خانم‌هایی که با من همسفر هستند، استفاده می‌کنم.

### تمرین لبخند زدن

توجه داشته باشیم تنها با تمرین می‌توانیم یک لبخند شیرین و جذاب داشته باشیم. در یکی از کلاس‌هایم یکی از شاگردانم پرسید که خانم معتمد پویا چگونه می‌توانیم لبخند طبیعی و دل‌نشین داشته باشیم؟ در جواب او تمرین لبخند زدن را به شرکت‌کنندگان توضیح دادم.





تمرین لبخند زدن به این صورت است که جلوی آینه برویم و عضلات شانه و صورت خود را شل کنیم. بعد به یک خاطره بامزه فکر کنیم. سعی کنیم هنگام خندیدن چشم‌ها را کمی بازتر و ابروها را کمی بالاتر ببریم. تفاوت لبخند مصنوعی و طبیعی در همین حالت چشم و ابرو است. بهتر است کمی از دندان‌هایمان هم معلوم شود.

### آهنگ: بللوی آینه بروید و لب‌زن را به این روش تمرین کنید.

اینکه از خودمان فیلم بگیریم در پیدا کردن ایرادات لبخندمان مؤثر است.

داستان: وقتی خودم را در فیلم عروسی برادرم تماشا می‌کنم خیلی از ایرادات حالت صورت و مدل حرکت‌م را پیدا می‌کنم. این‌طوری بهتر می‌توانم آن‌ها را برطرف کنم.

پیشنهاد: لب‌فند زدن یک هدیه است. تا پشیمان به کسی افتاد، سریع به او لب‌فند نزنیم. سریع لب‌فند زدن باعث می‌شود او فکر کند ما به هرکسی برافروزمی، لب‌فند می‌زنیم. برای اینکه طرف مقابل این برداشت را نکند، بهتر است برای لحظه‌ای به او نگاه کنیم و در هر تنها یک ثانیه صبر کنیم، بعد یک لب‌فند گرم و پر اشتیاق که پشیمانمان را هم می‌پوشاند، بزنیم. این تأخیر یک ثانیه‌ای، به مقابله ما نشان می‌دهد که لب‌فند ما تنها مفتضح اوست.

یادآوری: زیبایی دندان‌ها نقش مهمی در تأثیر لبخند ما دارند. پس دقت کنیم اگر دندان‌های جلویی مان نامرتب هستند یا چندتایی از آن افتاده یا زرد یا خراب است، سراغ اصلاحش برویم.

یادآوری: از تمیز بودن دندان‌های خود بخصوص بعد از خوردن غذا، اطمینان حاصل کنیم.

**نکته:** بعضی از افراد بدون توجه به مفهوم گفته‌های خود، لبخند می‌زنند. بهتر است این حرکت بیجا را اصلاح کنند.

## راه ماندگار شدن در ذهن دیگران

تا حالا شده کسی با شما شل دست داده باشد، در نتیجه برداشت بدی نسبت به او پیدا کرده باشید؟

یکی از راه‌های برقراری ارتباط افراد با یکدیگر، دست دادن است.

دست دادن گرم، نشان‌دهنده برخورد صمیمانه و دوستانه ما با کسی است که تازه با او آشنا شده‌ایم. دست دادن عالی، می‌تواند گرما و نیروی ما را منتقل کند.



همچنین می‌تواند به‌طرف مقابل نشان دهد که ما حمایتگر و قابل‌اطمینان هستیم. در نتیجه، دست دادن درست، برداشت خوبی را از ما در ذهن طرف مقابل ایجاد می‌کند.

اگر شل دست دهیم، حس بدی را به‌طرف مقابل منتقل می‌کنیم. شل دست دادن، نشان‌دهنده این است که ما به او علاقه نداریم. حواسمان باشد خیلی هم محکم دست ندهیم که طرف مقابل دردش بیاید.

داستان: چندین سال پیش یکی از آشنایان با خانمی ازدواج کرد. وقتی برای اولین بار این زوج را به خانه دعوت کردیم، با ذوق و شوق فراوان دم در به استقبال تازه‌عروس رفتیم. وقتی با او دست دادیم، خیلی شل و بی‌حال دست داد. در آن لحظه حسابی در ذوقم خورد و نظرم نسبت به او منفی شد. هنوز هم بعد از گذشت این‌همه سال، آن خاطره تلخ اولیه در ذهنم مانده است.

## آداب دست دادن

سر یکی از کلاس‌هایم دو تا از شرکت‌کنندگان را به جلو بردم و این تمرین را به آن‌ها دادم.

با کف دستمان موقرانه و محکم، نه سفت و سخت، کف دست طرف مقابل را بگیریم. اگر خیلی سفت دست دهیم، ممکن است به دلیل بیماری ورم مفاصل یا فرورفتن حلقه در انگشتشان، آسیب ببینند.



بهتر است به هنگام آشنایی، اول ما دستمان را برای خوشامدگویی دراز کنیم. سپس یک لبخند مؤدبانه و نام خود را چاشنی این حرکت کنیم. بعد با گرمی همراه با لبخند بگوییم: سلام، از دیدنت خوشحالم.

**آقایان: دست دادن را با یکی از دوستانان تمرین کنید.**

اشتباه رایج آقایان : قانون دست دادن به این صورت است که اول فانم دستش را جلو بیاورد تا آقا متوجه شود که اجازه دارد با فانم دست بدهد. اگر فانمی در دست دادن پیش قدم نشد، شما آقایان این کار را نکنید. در ایران بیشتر آقایان این نکته مهم را نمی‌دانند و باعث ناراحتی و معذب شدن فانم‌ها می‌شوند.



## چه وقت به مهمانی برویم بهتر است؟

حتماً این جمله برایتان آشناست، یک جوری برویم که اول از همه آنجا نباشیم.

معمولاً آدم‌ها از اینکه اول از همه در مهمانی یا جمعی حضور داشته باشند، ناراحت می‌شوند. برای آدم‌های خجالتی، زود رسیدن خیلی سخت است.

ولی اگر زودتر از همه به مهمانی یا جمع‌ها برویم، ارتباط با سایر افراد برایمان راحت‌تر می‌شود.

پس سعی کنیم جزو اولین نفراتی باشیم که به مهمانی یا گردهمایی‌ها می‌رسند. این‌گونه فرصت داریم به خوبی تمام افراد شرکت‌کننده را ببینیم و با آن‌ها آشنا شویم.

**اقدامک: برای یک‌بار هم که شده زود رسیدن را امتحان کنید. آن وقت می‌فهمید که حضور در جمع چقدر برایتان راحت‌تر می‌شود.**

## چگونه در جمع‌های جدید تنها به نظر نرسیم؟

تا حالا شده در یک جمع جدید احساس تنهایی کنید؟

وقتی با جمعی از غریبه‌ها مواجه می‌شویم، هرگز دم در نایستیم و با خود نگوییم من که کسی را نمی‌شناسم.

پس به داخل جمع برویم و به آرامی در میان افراد بچرخیم. این رفتار باعث می‌شود اجتماعی و با اعتماد به نفس به نظر برسیم. این طوری وقتی با کسی وارد گفتگو می‌شویم، از اینکه ما او را برای صحبت انتخاب کرده‌ایم، خوشحال می‌شود.

---

### چکیده این فصل:

تا اینجا یاد گرفتیم چگونه تأثیر اولیه مثبت داشته باشیم:

خود را باور کنیم

زبان بدن باز داشته باشیم تا دیگران را جذب کنیم

ارتباط چشمی برقرار کنیم

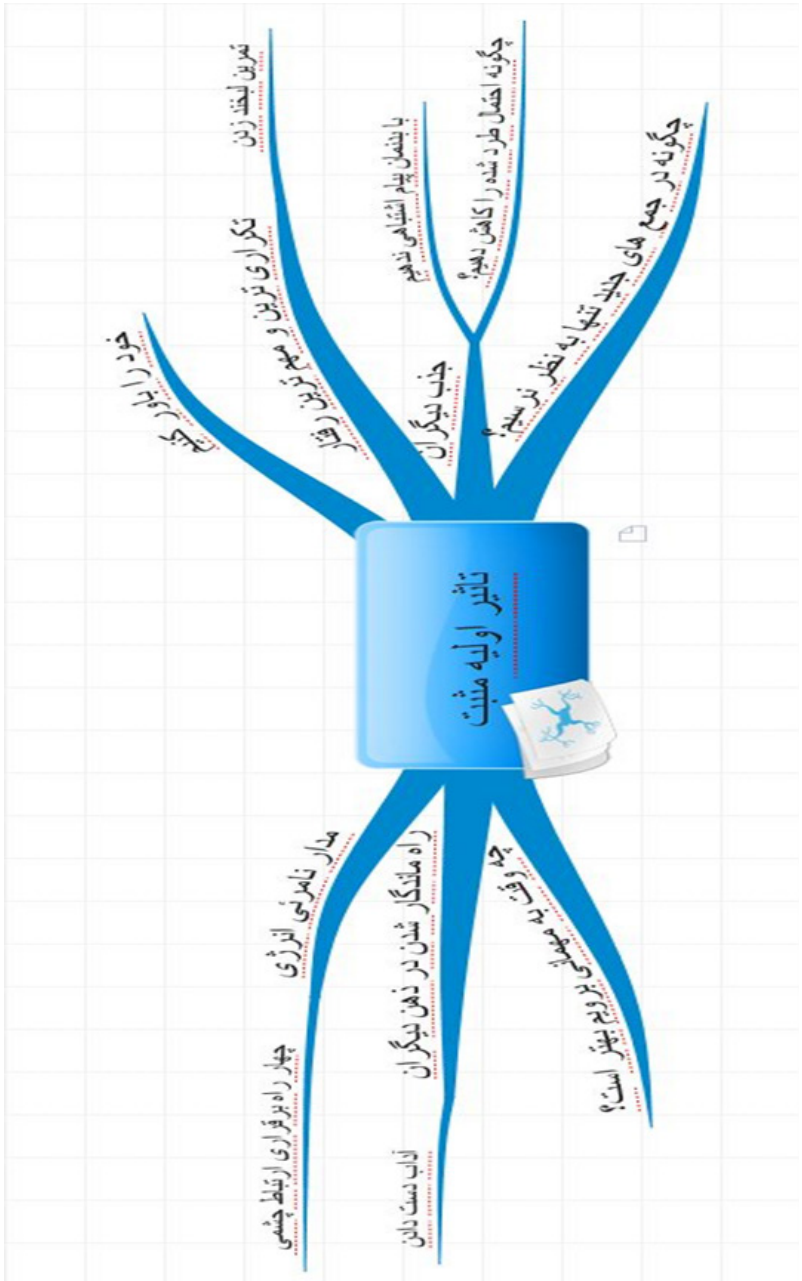
لبخند بزنیم

به گرمی دست دهیم

چه وقت به مهمانی برویم، بهتر است؟

چگونه در جمع‌های جدید تنها به نظر نرسیم؟

---



## فصل دوم

چگونه جرعه  
گفتگو را بزنیم؟





## چگونه جرعه گفتگو را بزیم؟

تا حالا در شرایط سختی قرار گرفته‌اید که نمی‌دانستید چگونه سر صحبت باز کنید؟

تا حالا شده در جایی می‌خواستید با فردی ارتباط برقرار کنید اما نمی‌دانستید چطوری؟

تا حالا شده از کسی خوشتان آمده اما نمی‌دانستید چطوری با او سر صحبت باز کنید؟

هنر سر صحبت باز کردن یکی از مهم‌ترین هنرها و مهارت‌هایی است که هر شخص باید آن را یاد بگیرد.

اگر ما مهارت سر صحبت باز کردن را به‌خوبی ندانیم، در اجتماع با سختی‌هایی روبه‌رو خواهیم شد. در نتیجه، ارتباط با آدم‌های جدید، فرصت‌ها و شانس‌های بیشتر را از دست می‌دهیم.

اگر ما مهارت‌های سر صحبت باز کردن را یاد بگیریم، ایده‌ها، ارتباطات، قدرت مدیریت، تأثیر گذاری، فرصت‌ها و ثروت بیشتری خواهیم داشت.



سر صحبت باز کردن، جرقه گفتگو را می‌زند. در ادامه، روش‌هایی را برای باز کردن سر صحبت ارائه می‌دهم.

اغلب ما آدم‌ها از اینکه با افراد جدید سر صحبت باز کنیم، می‌ترسیم. گفتگو با دیگران مخصوصاً افرادی که از قبل نمی‌شناسیم، ساده نیست.

## چرا می‌ترسیم؟

تربیت ما در کودکی باعث شده که از باز کردن سر صحبت با دیگران خودداری کنیم. وقتی کودک بودیم، پدر و مادرها به ما یاد داده‌اند که با غریبه‌ها حرف نزن!

بچه که بودیم این پیام به دردمان می‌خورد، چون این‌طوری امنیتمان حفظ می‌شد. با این روش، کسی نمی‌توانست گولمان بزند و از ما سوءاستفاده کند.

دلیل دیگر این است که بیشتر ما از ترس مواجه شدن با بی‌اعتنایی، سر صحبت را با کسی باز نمی‌کنیم. این ترس، نمی‌گذارد که با آدم‌های جدید ارتباط برقرار کنیم.

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

### چگونه بر ترس مان غلبه کنیم؟

برای غلبه بر ترس، لازم است که کمی خطر کنیم. خطر کردن بخشی از زندگی ماست. پس به خودمان یادآوری کنیم که اگر کسی که او را نمی‌شناسیم به ما محل نگذارد، چه اهمیتی دارد؟

لازم است بپذیریم که همان‌طور که ما از همه آدم‌ها خوشمان نمی‌آید، باقی انسان‌ها هم حق دارند از ما خوششان نیاید. پس اگر کسی به ما محل نگذاشت زیاد بزرگش نکنیم و به خودمان نگیریم.

بنابراین حتی اگر خجالت می‌کشیم، باز هم پا پیش بگذاریم. سعی کنیم از این به بعد به غریبه‌ها به چشم مردمی نگاه کنیم که می‌توانند تجربیات جدیدی را به ما اضافه کنند، نه به چشم کسانی که باید از آن‌ها بترسیم.

**نقل قول: غریبه‌ها همان دوستان شما هستند که هنوز  
آن‌ها را نمی‌شناسید.**

انتظار، تنها زمان ما را هدر می‌دهد. پس این فکر را از سرمان بیرون کنیم که اگر صبر کنیم، افراد جالب با پای خودشان به سراغمان خواهند آمد. چنین اتفاقی هرگز نمی‌افتد.



موقعیت‌های خوب نصیب افرادی می‌شود که خود دست‌به‌کار می‌شوند و قدمی برمی‌دارند.

پس احتمال پذیرفته نشدنمان را بپذیریم و در سلام کردن به آدم‌های غریبه، پیش‌قدم شویم. بیاییم دل به دریا بزنیم.

یادآوری: همان‌طور که ما از روبرو شدن با آدم‌های جدید می‌ترسیم، دیگران هم از ما می‌ترسند. وقتی وارد یک مکان جدید می‌شویم، آدم‌ها از اینکه به سمت ما بیایند و با ما گفتگو کنند، می‌ترسند. پس اگر ما پیش‌قدم شویم، قهرمان ماجرا هستیم، چون کار سخت را ما انجام داده‌ایم.

## تشخیص افراد پذیرا

همان‌طور که در فصل گذشته توضیح دادم، حواسمان به زبان بدن دیگران باشد. پیدا کردن آدم‌های تنهایی که زبان بدن باز دارند، احتمال طرد شدن را کاهش می‌دهد.

## اگر طرف مقابل به گفتگو با ما علاقه نداشت، چه کنیم؟

داستان: در سفری که سال نودوپنج به روستای ابیانه داشتم، تلاش کردم با یکی از دخترهای همسفر، سر صحبت بازکنم. بنابراین از تجربه سفرهای قبلی‌اش از او پرسیدم. او به جواب‌های خیلی کوتاه بسنده می‌کرد و هیچ جوره به من راه نمی‌داد. بیشتر سرش در گوشی‌اش بود. انگار دلش می‌خواست تنها باشد. ممکن است به‌تنهایی نیاز داشت. شاید حالش خوب نبود. از واکنش سرد او ناراحت شدم. بنابراین گذاشتم به حال خودش باشد. بعداً که به این موضوع فکر کردم فهمیدم یادم رفته بود که آدم‌ها حق دارند که ما را نپذیرند.

چنانچه طرف مقابل به تمایل ما به گفتگو پاسخ نمی‌دهد، هرگز به گفتگو کردن اصرار نکنیم. صرف‌نظر از اینکه چقدر از ایستادن در صف یا نشستن در اتاق انتظار خسته و کسل هستیم، سایر افراد وظیفه‌ای در سرگرم کردن ما ندارند.

همچنین به گفتگو با بغل‌دستی در هواپیما، قطار، اتوبوس یا مترو اصرار نکنیم. اگر ما کسی هستیم که از گپ زدن با غریبه‌ها لذت می‌بریم، به دنبال روش‌های دیگری برای گذراندن وقت خود باشیم. زیرا شانس پیدا کردن فرد دیگری که او هم به گپ زدن با غریبه‌ها علاقه‌مند باشد، کم است.



## برای باز کردن سر صحبت چه بگوییم؟

تا حالا شده در یک محیطی با یک نفر آشنا شده باشید، به او سلام کرده باشید، سپس یکدفعه زبانتان بندآمده باشد؟ و بعدش یک سکوت ناخوشایند به وجود آمده باشد؟ در این زمان، مدام در ذهنتان دنبال یک موضوع برای ادامه گفتگو می‌گردید اما چیزی به ذهنتان نمی‌رسد؟ بعد از این سکوت سخت، آشنای جدیدتان از پیشتان می‌رود و شما یک فرصت خوب را از دست داده‌اید.

آغاز مکالمه، سخت‌ترین قسمت ماجرا است که اگر به خوبی انجام نشود، گفتگو به درستی شکل نمی‌گیرد یا حتی ممکن است اصلاً شکل نگیرد.

اگر بتوانیم به خوبی مکالمه را شروع کنیم، این شروع خوب می‌تواند منشأ گفتگوهای دلپذیر و آشنایی‌های پایدار بعدی باشد.

برای شروع صحبت، بهتر است بعد از سلام، سؤال‌هایی که پاسخ دادن به آن‌ها آسان است، مطرح کنیم. هدف این سؤالات این است که به شخص بفهمانیم من دوست دارم بیشتر با شما آشنا شوم.

مأموریت ما در اینجا این است که طرف مقابل را وادار کنیم درباره [ ] خودش سخن بگوید. معمولاً افراد از اینکه به آن‌ها فرصت داده شود که حکایت‌هایشان را تعریف کنند، خوششان می‌آید. این جور بی‌دولت این‌که تلاش زیادی کرده باشیم، به موفقیت می‌رسیم.



دریکی از سخنرانی‌هایم، به پنج روش مناسب برای باز کردن سر صحبت اشاره کردم. این پنج راه، باعث زدن جرقه گفتگو می‌شوند:

## پنج راه برای پرسیدن سؤال مناسب شروع

### راه اول

اولین راه این است که می‌توانیم از یک چیز شخص تعریف کنیم و به دنبال آن، یک سؤال مرتبط با آن چیز بپرسیم.

نقل قول: آیا می‌دانید تعریف و تمجید چیست؟ تعریف و تمجید از دیگران چیزی است که وقتی نمی‌دانید چه چیز دیگری بگویید، می‌گویید.





همه ما دوست داریم اولین کلمه‌هایمان برای طرف مقابل جذاب باشد و می‌خواهیم که او از ما خوشش بیاید. برای رسیدن به این هدف، یک نکته مثبت در ظاهر او پیدا کنیم و با یک حالت دوستانه از او تعریف کنیم. به‌طور مثال در مورد کاری که می‌کند، لباسی که پوشیده یا حرف‌هایی که می‌زند.

سپس بلافاصله سؤالی مرتبط با آن تعریف از او بپرسیم. بعد که او پاسخ می‌دهد، کافی است به صحبت‌های او علاقه نشان دهیم. ابراز علاقه به صحبت‌های طرف مقابل، جهت پیشبرد گفتگو، ضروری است.

نقل قول: برای آدم‌ها شنیدن اینکه چقدر استثنایی و شگفت‌آور هستند، همیشه دلپذیر و جذاب است و هیچ‌وقت از آن سیر نمی‌شوند.

مثال:

- \* چقدر شالتان زیباست، از کجا خریدید؟
- \* در برخورد با مسئول پذیرش خیلی صبوری کردید، همیشه این‌قدر صبور هستید؟
- \* چه ساعت قشنگی دارید. مارکش چیه؟
- \* کیفیتان چقدر خوشگل است، از کجا خریدید؟

## چگونه جرقه گفتگو را بزنیم؟

\* کفستان چقدر خاص است، با آن‌ها راحت هستید؟

داستان: چند وقت پیش برای شنا کردن به استخر رفته بودم. برای اینکه بتوانم باخانمی سر صحبت بازکنم، به او گفتم عینک شنایتان که شیشه‌اش رفلکس رنگی هست، الآن مد شده. از کجا آن را خریده‌اید؟ آن خانم یک لبخند به من زد و گفت از مادرم قرض گرفتم، نمی‌دانستم مد شده است. من هم در ادامه، کلی از ویژگی‌های خوب عینکش گفتم و این‌گونه گفتگویمان ادامه پیدا کرد. این بار می‌خواهم در استخر به خانم جدید دیگری نزدیک شوم و به او بگویم چقدر خوب شنا می‌کنید. شنا کردن را کجا یاد گرفتید؟

### راه دوم

راه دوم این است که به خصوصیات ظاهری آن فرد دقت کنیم. به چیزی که آن شخص با خودش حمل می‌کند یا لباس فرم خاصی که پوشیده است، نگاه کنیم.

به‌طور مثال این چیز خاص می‌تواند، کتاب، مجله، کاردستی، پای گچ گرفته، آلت موسیقی، وسایل ورزشی، آرم خاص روی لباس، پوشه آرم دار، لباس فرم یک شرکت خاص، پیام روی تی شرت، خال کوبی، بچه، سگ و .... باشد.



بعد از برقراری ارتباط چشمی و لبخند، یک سؤال درباره آن چیز خاص از او پرسیم.

مثال

- \* وقتی کسی را با دوربین عکاسی می‌بینیم، از او پرسیم که آیا از عکس‌هایش راضی هست؟ مدل دوربینش چیست؟ عکاس حرفه‌ای هست یا غیر حرفه‌ای؟
- \* چه بچه نازی دارید، چند وقتش است؟
- \* چه سگ خوشگلی، چه نژادی هست؟ اسمش چیست؟
- \* کتابی که دارید می‌خوانید چطور است؟ توصیه‌اش می‌کنید؟

داستان: چند وقت پیش در یک تور تهران‌گردی به منطقه سیروس، شرکت کردم. دختری با یک دوربین عکاسی حرفه‌ای از صحنه‌ها عکس می‌گرفت. این باعث شد یک نفر دیگر، سر صحبت را درباره این موضوع با آن دختر، باز کند.

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

مثال‌های دیگر:

\* وقتی می‌بینیم کسی لباس تیم پرسپولیس پوشیده است، از او پرسسیم: از لباس معلوم است طرفدار تیم پرسپولیس هستی، به نظرت در بازی با تیم استقلال، چند چند می‌برند؟

\* وقتی می‌بینیم آرم شرکت خاصی روی لباسش است پرسسیم: شما در شرکت فلان کار می‌کنید؟ اوضاع آنجا چطور است؟

### راه سوم

راه سوم، طرح سؤال در مورد دکوراسیون داخلی خانه یا دفتر کار است. دکوراسیون می‌تواند فرصتی را برای گفتگو ایجاد کند. به‌طور مثال یک مدرک قاب شده روی دیوار می‌تواند موضوع خوبی برای صحبت باشد:

\* چی شد که توانستی مدرک نجات‌غریق را به دست آوری؟  
هر شیئی می‌تواند باب صحبت را باز کند:

\* این مجسمه چقدر زیباست، نماد چه چیزی است؟  
هر عکسی می‌تواند صحبت‌گشا باشد:

\* این عکس مربوط به چه زمانی است؟



جرقه



\* این آدم‌ها در این عکس، چه کسانی هستند؟

## راه چهارم

راه چهارم، طرح سؤال در مورد مکان یا موقعیتی هست که در آن حضور داریم. می‌توانیم در مورد آن مکان یا موقعیت، کسب اطلاعات کنیم.

مثال:

- \* ببخشید من این دوروبر دنبال یک باشگاه ورزشی خوب می‌گردم، جایی را سراغ دارید به من معرفی کنید؟
- \* من قبلاً اینجا نیامده‌ام. شما عضو این باشگاه هستید؟
- \* این موسیقی، شماره را یاد چیزی نمی‌اندازد؟
- \* آیا افراد حاضر در این جمع را می‌شناسید؟
- \* انگار در این مهمانی به همه دارد خوش می‌گذرد، نه؟
- \* شما آن خانم با لباس آبی را می‌شناسید؟
- \* تا حالا این همه گل دیده بودید؟
- \* اینجا، جای کسی هست؟
- \* چه نامزدی باحالی هست، عروسی‌شان هم می‌آید؟
- \* خانه‌تان این نزدیکی‌ها است؟
- \* می‌خواهید برای شما هم آب بیاورم؟

## چگونه جرقه گفتگو را بزنینم؟

- \* اینجا همیشه این قدر شلوغ است؟
- \* این اولین بار است که به این رستوران می آییم، می توانید یک غذای خوب به من معرفی کنید؟
- \* در سمیناری که شرکت کرده ایم، از کسی که نمی شناسیم، بپرسیم: انگیزه تان از شرکت در این سمینار چیست؟ در مورد سخنران چیزی می دانید؟
- \* در هواپیما: چقدر صندلی ها کوچک اند! چقدر همه جا پر از کیف و چمدان است، نه؟
- \* آیا همیشه اینجا می آید؟
- \* آیا شمارا قبلاً جایی دیدم؟ چهره تان برایم آشناست.
- \* همیشه از اینجا خرید می کنید؟
- \* این نزدیکی ها گل فروشی سراغ دارید؟
- \* چیزی در مورد این فیلم شنیده اید؟
- \* من جای پارک پیدا نکردم. این حوالی، پارکینگ عمومی سراغ دارید؟
- \* کجا می توانم ساعت را تعمیر کنم؟
- \* می بینم که اسکیت بازی می کنی، یک مربی اسکیت خوب به من معرفی می کنی؟



جرقه



\* اولین بار است که به این بانک می‌آیم. به نظر تان  
چطور است؟

\* اولین بار است که به کرمان سفر می‌کنم، شما قبلاً  
کرمان رفته‌اید؟

داستان: در سفرهایم برای باز کردن سر صحبت، از آدم‌های  
جدید می‌پرسم: من اولین بار است که با این آژانس سفر  
می‌کنم، قبلاً با این آژانس سفر رفته‌اید؟ کجاها؟

**نکته: به جای من شما را نمی‌شناسم؟ بهتر است بگوییم: فکر  
می‌کنم قبلاً یکجایی هم‌دیگر را دیده باشیم.**

وقتی کسی را می‌بینیم که نیاز به کمک دارد، پیشنهاد کمک یک روش  
عالی دیگر برای باز کردن سر صحبت است.  
مثال:

\* وقتی می‌بینیم کسی سردرگم است، به او بگوییم: دنبال  
آدرس خاصی می‌گردید؟ من با این محل آشنا هستم.

## چگونه جرقه گفتگو را بزنیم؟

نقل قول: هر گفتگویی به طور قطع زندگی شما را تغییر نمی‌دهد، ولی هر گفتگویی ممکن است چنین کند.

نقل قول: خوش خلقی در گفتگو مقبول‌تر از بذله‌گویی است و هوای خاصی به چهره می‌دهد که دوست‌داشتنی‌تر از زیبایی است.

داستان: در عروسی اخیری که رفتم به خانمی که نمی‌شناختم گفتم ما فامیل داماد هستیم، شما چطور؟ خانم با لبخندی پاسخ داد که او هم فامیل داماد است. این‌گونه یک نقطه مشترک پیدا کردیم و به گفت‌وگو ادامه دادیم.

داستان: در یک عروسی دیدم یکی از آشنایان به راحتی با پرسیدن سؤال شما دو نفر خواهر هستید؟ سر صحبت را با آن دو باز کرد.





## راه پنجم

اگر کمی بیشتر دقت کنیم، از رفتار آدم‌ها چیزهای زیادی دستگیرمان می‌شود. من چپ‌دست هستم. گاهی وقت‌ها شخص جدید از من می‌پرسد، چپ‌دست بودن سخت است؟ من هم در ادامه برایش از دردسرهای چپ‌دست بودن می‌گویم.

مادرم دست خط زیبایی دارد. هر بار که در یک جای جدید، فرمی را پر می‌کند، کارمندان آنجا با این موضوع سر صحبت را با او باز می‌کنند. آن‌ها می‌گویند: چقدر خطتان زیباست. کلاس رفته اید؟ آنگاه مادرم از تعریف آن‌ها به وجد می‌آید و این‌گونه به گفتگو کردن با یکدیگر ادامه می‌دهند. این مثال‌ها نشان می‌دهد، چگونه با توجه نشان دادن به کسی می‌توانیم گفتگو را به جریان بیندازیم.

نقل قول: من یکی از معتقدان جدی این عقیده هستم که باید به مهمان‌ها اجازه دهم با موضوعات معمولی شروع کنند تا اینکه رویشان باز شود و با درجه حرارت اتاق هماهنگ شوند. حتی هوا، یا وضعیت آب‌وهوا موضوعات خوبی برای باز کردن سر صحبت هستند.

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

پس با پنج تا راه شروع سر صحبت آشنا شدیم. حالا وقت تمرین است. مهارت باز کردن سر صحبت مثل یادگیری فوتبال و شنا نیاز به تمرین دارد. تا آن را تمرین نکنیم، چیزی یاد نمی‌گیریم. با تمرین، یواش یواش می‌بینیم که در گفتگو کردن مهارت پیدا کرده‌ایم. اول کار ممکن است کلی خرابکاری کنیم. خرابکاری‌های اولیه، طبیعی و بخشی از یادگیری مهارت‌های ارتباطی است. گاهی پیش می‌آید بعد از پایان ارتباط به ذهنمان می‌رسد که اگر این‌طوری شروع می‌کردم، بهتر بود. این نشان می‌دهد که ما در مسیر یادگیری هستیم و دفعه بعد بهتر خواهیم شد.

**اقراره که وقتی به سوپرمارکت می‌روی، با یکی از پنج روش گفته‌شده با فروشنده آداب سلام و احوالپرسی کنی.**

**تماس با ما: اگر تجربیات خود را در این زمینه با من به اشتراک بگذارید، بسیار خوشحال خواهم شد. اگر سؤالی دارید، می‌توانید از مشاوره رایگان بهره‌مند شوید:**

**Email Address: [info@motamedpooya.com](mailto:info@motamedpooya.com)**

**مریم محتمد پویا**



وقتی در یک مهمانی موضوعی برای شروع گفتگو پیدا نکردیم، چه کنیم؟

حالا تصور کنید در یک عروسی از یک نفر خوشمان می‌آید ولی هر چه می‌گردیم چیز جالب یا تعریفی در او پیدا نمی‌کنیم تا از راه آن سر صحبت باز کنیم. سؤالی هم در مورد موقعیت یا مکان جاری به ذهنمان نمی‌رسد تا از او بپرسیم.

هنوز یک راه دیگر وجود دارد. برویم به میزبان بگوییم او کیست؟ می‌شود مرا به او معرفی کنی؟

حالا اگر سر میزبان شلوغ بود و نمی‌خواستیم او را از بقیه مهمان‌ها جدا کنیم، تا جایی که ممکن است از میزبان درباره شغل آن غریبه، علائق و سرگرمی‌هایش بپرسیم تا با کمک آن‌ها بتوانیم سر صحبت را با آن فرد باز کنیم.

فرض کنید میزبان می‌گوید او مریم است، شغلش را نمی‌دانم چیست. اما می‌دانم عاشق سفر کردن است. حالا آن چیزی که می‌خواستیم را به دست آوردیم؛ به سراغ مریم می‌رویم و به او می‌گوییم، سلام، شما مریم هستید، درسته؟ فاطمه چند لحظه پیش داشت می‌گفت شما اهل سفر هستید. تا حالا کجاها سفر کردید؟

**اقدام: این بار که به عروسی دعوت شدید، از روش او کیست؟ برای برقراری**

**ارتباط با غریبه‌ها استفاده کنید.**

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

### چگونه خود را وارد یک گروه کنیم؟

سر کلاسم یکی از شاگردانم پرسید، خانم معتمد پویا، اگر آن کسی که می‌خواهیم با او صحبت کنیم نه چیز عجیب غریبی دارد، نه میزبانی وجود دارد که برویم راجع به او سؤال بپرسیم و از همه بدتر اینکه او تنها نیست و سرگرم گفتگو با جمعی از دوستانش هست، چه کار کنیم؟ در پاسخ به شاگردم چند روش را برای نفوذ به گروه توضیح دادم. در ادامه به بیان این روش‌ها می‌پردازم.

### نفوذ به گروه‌های دونفره

راه اول

نزدیکشان برویم و یواشکی به حرف‌هایشان گوش دهیم. بعد، از یکی دو کلمه از حرف‌هایشان برای ورود به جمع آن‌ها استفاده کنیم.



داستان: چند وقت پیش در یک سمینار شرکت کرده بودم. سر میز ناهار دو تا خانم روبروی من نشسته بودند. آن‌ها داشتند راجع به بحران کنونی اقتصادی کشور و اینکه چگونه با این شرایط از مدیرشان درخواست افزایش حقوق کنند، صحبت می‌کردند. آقایی که روبروی این دو خانم نشسته بود، در حین غذا خوردن حواسش به حرف‌های آن‌ها بود. این آقا رو به آن دو خانم کرد و گفت: من ناخواسته، صحبت‌های شما را در مورد نحوه درخواست افزایش حقوق شنیدم. می‌توانم تجربه‌ام را در این زمینه با شما در میان بگذارم؟ آن دو خانم از این حرف آقا با لبخند استقبال کردند. خانم‌ها از این رفتار آقا خیلی خوششان آمده بود. سپس سه‌تایی به بحث و گفتگو در این زمینه پرداختند.

## راه دوم

حالا تصور کنید می‌خواهیم تنها با یکی از آن دو نفر، صحبت خصوصی کنیم. در موقعیت یک گفتگوی دونفره صبر کنیم تا فاصله‌ای در صحبت آن‌ها بیفتد. سپس رو به کسی که قصد گفتگو را با او نداریم کنیم و مؤدبانه از او بخواهیم که اجازه دهد با فرد مقابل او صحبت نماییم. غالب افراد چنین فرصتی را به ما می‌دهند. این‌گونه مؤدبانه توجه فرد موردنظرمان را به خود جلب می‌کنیم.

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

در سمینارها پیش می‌آید افراد گرم گفتگو و سؤال پرسیدن از سخنران می‌شوند. می‌توانیم از این روش برای امکان گفتگو با سخنران استفاده کنیم.

راه سوم

راه دیگر این است که از اینکه صحبت آن دو نفر را قطع می‌کنیم، عذرخواهی کنیم. سپس بگوییم مایل به صحبت با فرد موردنظرمان هستیم و دوست داریم قبل از اینکه مجلس به آخر برسد، این فرصت را بیابیم. در این صورت یا در همان لحظه به ما این اجازه داده می‌شود یا آن فرد بعداً به سراغ ما می‌آید.

## نفوذ به گروه‌های چندنفره

برای ورود به گفتگویی که در جریان است، از نظر مکانی باید در میدان شنیداری و گفتاری آن قرار گرفته باشیم. به آن افراد نزدیک شویم و خود را نسبت به آنچه گفته می‌شود، علاقه‌مند نشان دهیم. ولی کمی دور از جمع آن‌ها بایستیم. لازم است کم‌کم به درون آن‌ها راه پیدا کنیم.



داستان: در موزه لوور تهران که در سال نودوهفت در موزه ملی ایران برپا بود، شرکت کردم. به محض اینکه وارد موزه شدم، دیدم یک آقایی از شرکت‌کنندگان با اطلاعات و شوق فراوان، راجع به تکتک اشیاء موزه برای گروهی از دوستانش صحبت می‌کند. از آنجایی که دیدم هیچ راهنمایی برای توضیح اشیاء در موزه نیست، به گروهشان محلق شدم. اول ورودم، آقا هنگام صحبت، تنها با دوستانش که برایش آشنا بودند، ارتباط چشمی برقرار می‌کرد و اصلاً من را نگاه نمی‌کرد. وقتی به‌طور اتفاقی نگاهش به من افتاد، با او ارتباط چشمی برقرار کردم و با لبخند در تأیید حرف‌هایش سر تکان می‌دادم. این حرکات من به او نشان داد که مایلم درباره آنچه او می‌گوید، بیشتر بشنوم. وقتی او علاقه مرا به حرف‌هایش دید، از آن لحظه به بعد در حین توضیحاتش به من هم نگاه می‌کرد. او در حقیقت مرا به جمعشان پذیرفت. گاهی که مکث می‌کرد از او راجع به توضیحاتش سؤال می‌پرسیدم و این‌گونه اشتیاقم را نسبت به صحبت‌هایش بیشتر نشان می‌دادم. این‌طوری شد که در پایان موزه گردی با کلی اطلاعات مفید بیرون آمدم. در صورتی که باقی افراد از اینکه موزه یک راهنمای درست و حسابی نداشت، شاکی بودند.

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

معمولاً گویندگان از افراد تازه‌واردی که به موضوع صحبتشان علاقه نشان می‌دهند، استقبال می‌کنند.

هشدار: در چنین گروه‌هایی هرگز صحبت‌مان را با مخالفت با آن‌ها آغاز نکنیم. چون این‌گونه از ما آزرده می‌شوند و ما را از گروهشان بیرون می‌اندازند. قبل از هر اظهارنظری اجازه دهیم گروه به ما عادت کند. جهت احتیاط برای شروع، بهتر است موضوعی برای موافقت پیدا و آن را اعلام کنیم.

## سؤالات باز و بسته

تا حالا شده وقتی دارید برای باز کردن سر صحبت با کسی تلاش می‌کنید، متوجه شوید که در مقابل سؤالات خود، فقط جواب‌های یک یا دو کلمه‌ای دریافت می‌کنید؟

سؤالات بسته با بله یا نه یا جواب‌های یک یا دو کلمه‌ای پاسخ داده می‌شوند. سؤالات بسته برای شروع گفتگو مفید هستند اما به دنبال آن‌ها باید سؤالات باز مطرح کنیم.

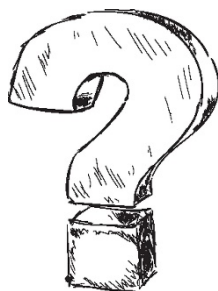
سؤالات باز به پاسخ‌های بلندتری نیاز دارند. چنین سؤالاتی، پاسخی بیش از جواب بله یا نه را می‌طلبند.





سؤالات باز، طرف مقابل را به گفتن جزئیات بیشتر تشویق می کند. وقتی سؤالی می پرسیم که جواب آن توضیحی است، طرف مقابل می تواند هر طور که می خواهد به صورت طولانی یا کوتاه جواب دهد.

طرف صحبت تا هر کجا که احساس آسودگی کند، به سؤالات باز جواب می دهد. این سؤالات برای باز کردن باب آشنایی با غریبه ها مناسب است. سؤالات بسته بیشتر مواقع با عباراتی مثل: چه کسی؟ کجا؟ کدام؟ شروع می شوند. سؤالات باز بیشتر مواقع با عباراتی مثل: چطور؟ چرا؟ چه جوری؟ شروع می شوند.



نمونه سؤالات بسته:

\* خانه شما در این محل هست؟

\* این غذا را دوست دارید؟

\* ساعت چند است؟

\* سرگرمی مورد علاقه ات چیست؟

## چگونه جرقه گفتگو را بزنیم؟

- \* داری به پارک می‌روی؟
- \* کی رسیدی؟
- \* اهل کجایی؟
- \* خوش می‌گذرد؟
- \* خوش گذشت؟
- \* تهران را دوست داری؟
- \* شغلت را دوست داری؟
- \* کتاب می‌خوانی؟
- \* مجردی یا متأهل؟
- \* ازدواج کردی؟



جرقه



اشتباهات رایج: سوالات ممنوعه را به دلیل شخصی بودن، از

غریبه‌ها نپرسیم:

مجردی یا متأهل؟

ازدواج کردید؟

چند سالتان هست؟

بچه دارید؟

می‌دانید سیگار کشیدن چقدر ضرر دارد؟

این را چند خریدی؟

چقدر حقوق می‌گیری؟

پیشنهاد: به‌جای سؤال مجردی یا متأهل؟ یا ازدواج کردی؟ یا بچه

داری؟ بهتر است پرسیم از خانواده‌ات بگو.

## چگونه جرقه گفتگو را بزنیم؟

داستان: چند وقت پیش می‌خواستیم یکی از آشنایان کم‌حرف را به گفتگو تشویق کنیم. فهمیده بودم که به شهر بازی رفته است. از او پرسیدم شهر بازی خوش گذشت؟ گفت آره. پرسیدم هیجان وسایل خطرناک آنجا را دوست داری؟ گفت آره. همان لحظه از اینکه این قدر کوتاه به سؤالاتم پاسخ و به گفتگو ادامه نمی‌دهد، ناراحت شدم. بعداً متوجه شدم ایراد از نوع سؤالاتی بوده که از او می‌پرسیدم. اشتباه من این بود که به جای سؤالات توضیحی، از سؤالات تک‌کلمه‌ای استفاده کردم.

اگر کسی از ما سؤال بسته پرسید، جهت به جریان افتادن گفتگو از پاسخ‌های تک‌واژه‌ای خودداری کنیم. خودمان در یکی دو جمله پاسخ را ادامه دهیم. در غیر این صورت گفتگو پایان می‌یابد.

مثال

\* شغلت را دوست داری؟ جواب دهیم: بله، اینکه در کارم با آدم‌های زیادی در ارتباط هستم را خیلی دوست دارم. بودن با آدم‌ها مرا شادتر می‌کند.

\* لواشک دوست داری؟ جواب: نه، میانه‌ای با چیزهای ترش ندارم. بیشتر به چیزهای شیرین علاقه دارم.

\* هر روز شش تا لیوان چایی می‌خوری؟ جواب: بله، انگار به کافئین عادت کردم، به نظرم این قدر وابستگی به



چای خوب نیست. شما چطور؟

\* شهربازی خوش گذشت؟ بله، سقوط آزاد از ارتفاع هشتادوپنج متری را خیلی دوست داشتم، چون نهایت هیجان بود. دلم می خواهد یک بار دیگرم امتحانش کنم.

نمونه سؤالات باز:

\* چی شد که این مقصد را برای سفر انتخاب کردی؟

\* چی شد که وارد این شغل شدی؟

\* چطوری این کار را انجام دادید؟

\* چطوری می توانم این کار را شروع کنم؟

\* چی شد که به اینجا نقل مکان کردید؟

\* برای چه کاری به اصفهان آمده اید؟

\* چه کار می کنی که این قدر وزنت مناسب است؟

\* از چه چیز تهران خوشت می آید؟

\* دوست داری اوقات فراغتت را چگونه بگذرانی؟

\* نظرتان راجع به این رستوران چیست؟

\* برایم بگو که....

\* چطور شد که...

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

- \* به نظرت... چه طور می آمد؟
- \* چی شد که به این کار علاقه مند شدی؟
- \* چی شد که این تصمیم را گرفتی؟
- \* چطوری باهم آشنا شدید؟
- \* چطوری روزهایت را می گذرانی؟
- \* از تفریحاتی که به آن ها علاقه داری، برایم تعریف کن.
- \* کدام قسمت تعطیلات به تو خوش گذشت؟
- \* چی شد که به تهران آمدید؟
- \* چرا؟

هشدار: آوردن کلمه چرا در ابتدای جملات، باعث می شود مخاطب احساس کند ما می خواهیم به او حمله کنیم. پس تا جایی که می شود از آوردن کلمه چرا در ابتدای جملات خودداری کنیم. به جای چرا...؟ از چه شد که...؟ استفاده کنیم.

جهت به جریان افتادن گفتگو، به دنبال سؤالات بسته، سؤالات باز بپرسیم. در حقیقت پرسیدن سؤالات باز، باعث می شود مخاطب داستان



خود را برای ما تعریف کند.

داستان: بهتر بود از آشنای کم حرف علاوه برای سؤالات بسته، سؤالات باز هم می پرسیدم. من: شهر بازی خوش گذشت؟ او: بله. من: این دستگاه سقوط آزاد که جدید آوردند، چطوری کار می کند؟ او: تو را تا ارتفاع هشتاد و پنج متری بالا می برد بعد، به سرعت ولت می کند. این قدر ترسیدم که نگو. خیلی هیجان داشت. ولی آن را دوست داشتم. پیشنهاد می کنم حتماً بری.

پس تا اینجا به توضیح دو نوع از سؤالات بسته و باز، پرداختم. چند تا نکته در مورد سؤالات وجود دارد که در ادامه بیان می کنم.

**نکته: سؤالات را طوری طراحی کنیم که طرف مقابل قادر به پاسخ دادن آن باشد. بنابراین سؤالات ساده، واضح و قابل فهم بگیرسیم. برای بیشتر آدم ها پاسخ به سؤالات آشنا و ساده راحت تر از جواب دادن به سؤالات پیچیده ای هست که آن ها را تحت فشار قرار می دهد.**

به مخاطبمان نگوئیم از خودت برایم بگو. در پاسخ به این درخواست، بعضی افراد که نمی دانند از کجا شروع کنند، من من کنان با ناراحتی به ما نگاه می کنند. بعضی ها هم یک مرتبه وارد موضوع می شوند و به صورت مفصل

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

راجع به خودشان تعریف می‌کنند، طوری که حوصله‌مان سر می‌رود و خوابمان می‌گیرد.

بنابراین پرسش‌های محدودتر و به نسبت غیرشخصی‌تری مانند: چند وقت است در این محل زندگی می‌کنید؟ پارک مورد علاقه‌ات کدام است؟ چه فیلمی را تا حالا دوست داشتی؟ مطرح کنیم.

حالا اگر یکی از ما پرسید از خودت برایم بگو، بهتر است جواب دهیم: قصه‌اش دراز است، می‌شود چیز مشخص‌تری بخواهی؟

نقل قول: گفتگوی خوب نه تنها موجب ظهور عقاید و تبادل نظرات می‌شود، بلکه برداشت زنده‌تری از طرفین گفتگو به یکدیگر می‌دهد.

نکته: قبل از حضور در یک محیط جدید، بهتر است با در نظر گرفتن یک سری سوالات، خود را آماده کنیم. آمادگی قبلی باعث بالارفتن اعتماد به نفس ما می‌شود.





هشدار: پرسیدن سؤالات باز از آشنایان راحت‌تر از افرادی است که برای اولین بار می‌بینیم. پس برای غریبه‌ها احتیاط بیشتری به خرج دهیم. برای غریبه‌ها به خصوص درون گریان، تا به ما اعتماد نکنند، سخت است که به سؤالات، جواب توضیحی بدهند.

یکی از سخت‌ترین کسانی که می‌توان آن‌ها را به حرف گرفت، بچه مدرسه‌ای‌ها هستند. تصور کنید بچه‌ای از مدرسه به خانه می‌رسد. مادر می‌پرسد: امروز مدرسه چطور بود؟ فرزند: خوب بود. در کدام کلاس بیشتر به تو خوش گذشت؟ فرزند: علوم. مادر برای اینکه گفتگو ادامه پیدا کند، یک سؤال باز می‌پرسد: کلاس علوم چه چیز جالبی داشت که خوش آمد؟... و این‌گونه فرزندش توضیح مفصلی در مورد آزمایشی که سر کلاس داده‌اند، می‌دهد. رمز این گفتگوی خوب، طرح سؤال باز یا توضیحی توسط مادر و نشان دادن علاقه به صحبت‌های فرزندش است.

اقدامک: در گفتگوی بعدی که با کسی دارید به نوع سؤالات باز یا بسته‌ای که می‌پرسید، دقت کنید. توجه کنید که کبلیها پرسیدن سؤالات بسته. گفتگو را قفل می‌کنند و کبلیها پرسیدن سؤالات باز گفتگو را به جریان می‌اندازند؟

## چگونه سوالاتی بپرسییم که بتوانیم دوباره با او تماس بگیریم؟

برای اینکه بهانه‌ای داشته باشیم تا بتوانیم دوباره با طرف مقابلمان تماس بگیریم، سوالاتی بپرسییم که بعداً به اطلاعات بیشتری نیاز داشته باشد.

مثال:

\* به نظرت چه رستوران‌هایی در این اطراف بهتر هستند؟

\* کجا می‌توانم خرید کنم؟

\* چه فیلم‌هایی را پیشنهاد می‌دهی؟

\* چه کتاب‌هایی را پیشنهاد می‌دهی؟

\* چه مدل لپ‌تاپی خوب است؟

مشورت کردن به دو علت خوب است. یکی اینکه فراموش کنیم چه فیلمی را پیشنهاد کرده، به همین خاطر مجبور هستیم دوباره با او تماس بگیریم. یا اگر پیشنهادش را در مورد کامپیوتر، گوش داده باشیم، منطقی است که دوباره به او زنگ بزنییم تا ببینیم که آن را از کجا خریده است؟ تماس سوم هم می‌تواند دلیل داشته باشد. به‌طور مثال بعد از اینکه فیلم را تماشا کردیم یا کامپیوتر را خریدیم، زنگ بزنییم و از او به خاطر پیشنهاد خوبش تشکر کنیم.



## چگونه حرف بزنییم تا طرف مقابل احساس آرامش کند؟

برای باز کردن سر صحبت هر چه بگوییم خوب است. مهم این است که آن را چطوری بگوییم، طوری بگوییم که به او آرامش بدهد و احساس کند که ما حالش را درک می‌کنیم.

بنابراین تلاش کنیم آهنگ حرف زدن و لحن صدایمان را با آهنگ و لحن کلام طرف مقابل همساز کنیم. این کار کمک می‌کند تا مخاطبمان احساس هماهنگی و هم‌سازی بیشتری با ما پیدا کند.

داستان: سر یک سمینار بغل‌دستی‌ام مدام خودش را باد می‌زد. معلوم بود کلافه و گرمش است. چون گرمایی نیستم، گرم نبود. ولی حس و حال را با او یکی کردم. به او گفتم گرمتان هست، نه؟ او هم گفت بله، دارم می‌میرم از گرما. این طوری گفتگوی ما ادامه پیدا کرد.

پس اگر می‌خواهیم کسی با ما دوست شود، خود را با حال و هوای او سازگار کنیم.

حال و هوای طرف مقابل را می‌توانیم از تن صدای او تشخیص دهیم. از تن صدای او می‌فهمیم که او خوشحال است یا ناراحت، سرحال است یا خسته؟

## چگونه جرقه گفتگو را بزنیم؟

تصور کنید یک مسئول تالار عروسی، وقتی با بی حالی و چهره اخمو، سالن‌های تالار را نشان مشتری که شوق جشن عروسی‌اش را دارد، بدهد، آن وقت چقدر در ذوق آن مشتری می‌خورد و آن تالار را نمی‌پسندد.

بهرتر است این سازگاری با طرف مقابل را در ادامه گفتگو نیز حفظ کنیم.

داستان: چند وقت پیش در یک دوره شرکت کرده بودم. در این دوره یک مربی داشتیم که به صورت هفتگی به ما زنگ می‌زد. او تمرین‌هایی را که قرار بود انجام دهیم، پیگیری می‌کرد. یک‌بار که به من زنگ زد، پرسید تا حالا دوره چطور بوده؟ من هم با شوق و ذوق از تغییرات مثبتی که در من به وجود آمده بود، تعریف کردم. گفتم که کتاب‌هایی که در این دوره معرفی شده، تأثیر خوبی در زندگی‌ام داشته است. او به حرف‌هایم گوش داد و در پایان، با بی‌حالی و بدون هیچ واکنشی فقط گفت: پس که این‌طور. از اینکه این قدر بی انرژی جوابم را داد، ضد حال شدم. انگار تمام انرژی‌ام تخلیه شد. دلم می‌خواست او هم پرشور بگوید چقدر خوب که این قدر این دوره برایت مفید بوده است. اما این را نگفت و حسابی در ذوقم خورد.



## همگام شدن با طرف مقابل

برای اینکه طرف مقابل از صحبت کردن با ما احساس آرامش بیشتری کند، بهتر است سبک حرف زدندان را با او یکی کنیم. اگر او آرام و آهسته صحبت می‌کند، ما هم آرام و آهسته صحبت کنیم. اگر او سریع و بلند صحبت می‌کند ما هم سریع و بلند صحبت کنیم.

نکته دیگر اینکه از کلماتی متناسب با شنونده استفاده کنیم. به‌طور مثال کلماتی که نوجوانان بکار می‌برند با بزرگسالان متفاوت است.

نکته مهم دیگر اینکه در مورد دارایی‌های خود با آن‌هایی که چنین دارایی‌هایی ندارند، حرف نزنیم، چه مسافرت گران‌قیمت، چه خانه دوم، چه رستوران گران‌قیمت یا هر چیز دیگری. چون در صورت گفتگو در این باره، نمی‌توانیم ارتباط خوبی با آن‌ها برقرار کنیم.

## احوال‌پرسی‌های روزمره

در کشور ما ایران، سؤالات احوال‌پرسی روزمره، مثل خوش گذشت؟ حالت چطوره؟ امروز کارت چطور بود؟ تنها نوعی دیگر از سلام کردن است و پرسش محسوب نمی‌شود. با این پرسش‌ها، در اکثر مواقع گفت‌وگو بعد از تبادل چند جمله به پایان می‌رسد.

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

مثال

\* من: خوش گذشت؟ او: خوب بود.

\* من: حالت چطور است؟ او: خوبم.

\* من: امروز چطور بود؟ او: خوب بود.

معمولاً پس از پاسخ به این سؤالات، شنونده پیگیری بیشتری نمی‌کند. در واقع شنونده علاقه‌ای به شنیدن جواب‌های بیشتر مخاطب ندارد و تنها جهت تعارف این سؤالات را از او پرسیده است.

برای اینکه به گفتگو ادامه دهیم، لازم است بیشتر از این‌ها پرس و جو کنیم. اگر بیشتر پیگیر نشویم، مخاطب از کجا بفهمد که ما واقعاً به اینکه روزش را چگونه سپری کرده است، علاقه‌مند هستیم؟ در حقیقت با پرسش‌های بیشتر، مخاطب را به گفتگو تشویق می‌کنیم.

به‌طور مثال در ادامه سؤال امروز خوش گذشت، بپرسیم: امروز چه شده است که این‌قدر به تو خوش گذشته؟

هر وقت گفتگویی را با یک سؤال آغاز می‌کنیم، خودمان را آماده کنیم تا سؤالات بیشتری بپرسیم و عمیق‌تر به موضوع بپردازیم. در این صورت طرف مقابل می‌فهمد که ما مشتاقیم بیشتر بشنویم. از این به بعد، تنها کافی است به گفته‌های مخاطب باعلاقه گوش دهیم. این‌گونه فعالانه در گفتگو شرکت می‌کنیم.



پیشنهاد سؤال در مورد تعطیلات:

\* تابستان خوش گذشت؟ بله. در تابستان چه کارهایی کردی؟

\* عید نوروز خوش گذشت؟ عالی بود. کجاها رفتید؟

\* تعطیلات آخر هفته چطور بود؟ خوب بود. در تعطیلات

چه کارهایی انجام دادی؟ رفتم سینما. می شود داستان فیلم

را تعریف کنی؟ اصلاً در تعطیلات توانستی استراحت کنی؟

هشدار: قبل از عید نوروز از کیسه نپرسیم برای عید، به کجا  
مسافرت می روی؟ خیلها هیچ برنامه سفری برای عید نوروز  
ندارند و این سؤال آنها را می آزارد.

با طرح این سؤالات درست، می توانیم با طرف مقابل یک گفتگوی طولانی در مورد تعطیلات داشته باشیم.

پیشنهاد سؤال در مورد احوالپرسی:

اوضاع چطور است؟ سرم شلوغ است. به چه کارهایی مشغولی که

این طوری سرت شلوغ است؟ چه زمانهایی از سال این قدر سرت

شلوغ می شود؟

پیشنهاد سؤال در مورد وضعیت آب و هوا:

به نظرت هوای اینجا بد نیست؟ بله، واقعاً بد است. چی شد که به این

شهر آمدید؟

## چگونه جرقه گفتگو را بزیم؟

پیشنهاد سؤال در مورد کار جدید:

با کار جدیدت چطوری؟ خوب است. دوست دارم نظرت را راجع به کار جدیدت بدانم. با این درخواست، او درباره فراز و نشیب‌های کار جدیدش می‌گوید.

**هشدار: وقتی کسی پشت سرهم می‌پرسد، چه خبر؟ دیگه خبر؟ برای مخاطب کلافه‌کننده است. پس به جای چه خبر؟ سوالات بسته یا باز مودی بپرسیم.**

**نکته: زمانی که کسی از ما می‌پرسد چه خبر؟ به گفتن جمله خبری نیست اکتفا نکنیم. بگوییم خبرهای خوب را اول بگوییم یا خبرهای بد را؟ بعد از خودمان بیشتر بگوییم تا مخاطب، ما را بهتر بشناسد.**

تصور کنید به همکارمان تلفن کرده‌ایم. وقتی از او درباره تعطیلات آخر هفته می‌پرسیم، گفتگو به صورت زیر پیش می‌رود:

من: تعطیلات چطور بود؟ او: خوب بود. من: تعریف کن چطور گذشت؟ او: خب، یک کم پیاده‌روی کردم، همه‌اش همین، حالا بیا راجع به کاری که قرار است انجام دهیم، صحبت کنیم.

بر اساس این مکالمه، باید تشخیص دهیم که طرف مقابل می‌خواهد موضوع صحبت را به سوی کار بکشاند. یعنی در آن زمان مخاطب نمی‌خواهد





راجع به تعطیلات صحبت کند. پس با برگرداندن گفتگو به سمت کار، به خواسته او احترام بگذاریم.

### چگونه به دیگران کمک کنیم راحت تر جرقه گفتگو را با ما بزنند؟

می‌توانیم با روش‌هایی به دیگران کمک کنیم راحت تر با ما سر صحبت باز کنند. این‌گونه جرقه گفتگو توسط آن‌ها راحت تر زده می‌شود و در ادامه، گفتگو شعله‌ور می‌شود.

### چگونه طوری باشیم که دیگران راحت تر از ما سؤال بپرسند؟

اگر یک چیزی با خود داشته باشیم که برای دیگران ناآشناست، راهی است برای اینکه دیگران با دیدنش به طرف ما بیایند و راجع به آن از ما سؤال بپرسند.

داستان: چند وقت پیش جهت سفر طبیعت‌گردی، تا پایانه غرب تهران، با مترو رفتم. کوله‌پشتی‌ای روی دوشم داشتم که به آن، یک زیرانداز فومی که آن موقع تازه آمده بود و کسی نمی‌دانست چیست، آویزان بود. در طول مسیر، آدم‌ها از من سؤال می‌پرسیدند: ببخشید خانم می‌شود بگویید این چیست؟ و من برایشان راجع به آن توضیح می‌دادم. این‌گونه سر صحبت باز می‌شد.

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

داستان: در سفرهای طبیعت‌گردی ام مجهز می‌روم. مردم عادی که کمتر سفر می‌کنند، معمولاً این تجهیزات را ندارند. وقتی از این تجهیزات که به نظر آن‌ها عجیب و غریب می‌آمد استفاده می‌کردم، آن‌ها از من راجع به آن سؤال می‌پرسیدند. به‌طور مثال یک کلاه یا لیوان جدید طبیعت‌گردی.

هر لباس یا زیورآلات غیر معمولی که می‌پوشیم یا به خود آویزان می‌کنیم، راحت‌تر باب گفتگو را باز می‌کند. مثل یک کیف قشنگ یا یک کلاه جذاب. هر چیزی که جلب توجه می‌کند، باعث می‌شود مردم به‌طرف ما بیایند و بپرسند ببخشید این چیست؟

### چگونه به سؤالات یک کلمه‌ای پاسخ دهیم؟

همان‌طور که در بخش سؤالات باز و بسته توضیح دادم، اگر کسی از ما سؤال بسته پرسید، جهت به جریان افتادن و شعله‌ور شدن گفتگو از پاسخ‌های تک‌کلمه‌ای خودداری کنیم، در غیر این صورت گفتگو پایان می‌یابد. بنابراین خودمان یکی دو جمله بیشتر راجع به آن موضوع توضیح دهیم.

مثال:

\* کتاب می‌خوانی؟ بله. من به مطالعه کتاب علاقه دارم.

بیشتر، کتاب‌های روانشناسی می‌خوانم.



\* سرگرمی موردعلاقه‌ات چیست؟ فیلم دیدن. لیست  
فیلم‌های برتر دنیا را دارم، هر بار که فرصت پیدا  
می‌کنم، به تماشای یکی از آن‌ها می‌نشینم.

### چگونه به سؤال اهل کدام شهری پاسخ دهیم؟

وقتی باکسی تازه آشنا می‌شویم، یکی از سؤالات رایج که از ما  
می‌پرسند این است که اهل کدام شهری؟

این سؤال، بخصوص در شهرهای بزرگی مثل تهران، اصفهان، شیراز و  
مشهد که بیشتر آدم‌ها از جاهای دیگر کشور آمده‌اند، زیاد پرسیده می‌شود.  
وقتی در یک کلمه اسم شهرمان را می‌گوییم، طرف مقابل اگر راجع به  
شهر ما هیچ اطلاعی نداشته باشد، نمی‌داند بعدش چه بگوید. به این ترتیب  
گفتگو قفل می‌شود.

در این جور مواقع بهتر است یکی دو جمله بیشتر راجع به نکات جالب  
شهرمان بگوییم تا مخاطب راحت‌تر وارد گفتگو شود.

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

داستان: تا مدت‌ها پیش هر کس از من می‌پرسید اصلیتان برای کدام شهر است؟ در یک کلمه جواب می‌دادم: تفرش. بعد او می‌پرسید تفرش کجاست؟ جواب می‌دادم تفرش در استان مرکزی است. چه گفتگوی سردی!

حالا یاد گرفتم در جواب اهل کدام شهری، فقط یک کلمه نگویم. یکی دو جمله بیشتر راجع به نکات قابل‌توجه شهر تفرش توضیح دهم تا مخاطب راحت‌تر وارد گفتگو با من شود. به‌طور مثال بگویم: اصالتاً اهل تفرش هستم. تفرش یکی از شهرهای خوش آب‌وهوای استان مرکزی، نزدیک شهر ساوه است. تفرش، شهر پروفیسور حسابی است.

اکثر آدم‌ها استان مرکزی، ساوه و پروفیسور حسابی را می‌شناسند و در این مورد اظهار نظر می‌کنند. این‌گونه گفتگو به راحتی جریان پیدا می‌کند.

بهتر است چند تا جمله اضافی را بر اساس شناختی قبلی‌مان از مخاطب، انتخاب کنیم. به‌طور مثال اگر از قبل می‌دانستم طرف مقابلم به تاریخ علاقه دارد، از آثار دوره زندیه و قاجاریه در شهر تفرش برایش می‌گفتم.

اطلاعات جغرافیایی و تاریخی شهرمان را می‌توانیم به‌سادگی در اینترنت

پیدا کنیم.



این روش در خارج از کشور، خوب جواب می‌دهد. آنجا خیلی‌ها از ما می‌پرسند اهل کدام کشوری؟ اکثر آن‌ها کشور ایران را نمی‌شناسند. بهتر است به جای گفتن کلمه ایران، بگوییم: من اهل ایران هستم. ایران، کشوری در جنوب غرب آسیا، در منطقه خاورمیانه است. کشور ما به نفت و گازش معروف است.

### چگونه به سؤال شغلت چیست پاسخ دهیم؟

غالب افراد در شروع آشنایی از ما می‌پرسند، شغلت چیست؟ در پاسخ به این پرسش بهتر است تنها در یک کلمه شغلمان را نگوییم، بلکه در چند جمله راجع به آن توضیح دهیم.

وقتی در یک کلمه شغلمان را می‌گوییم، طرف مقابل اگر راجع به شغل ما هیچ اطلاعی نداشته باشد، نمی‌داند بعدش چه بگوید. بنابراین گفتگو قفل می‌شود.

برای به جریان افتادن و شعله‌ور شدن جرقه گفتگو، شغلمان را با جزئیات بیشتری برایش توصیف کنیم.

به‌طور مثال بگوییم:

برنامه‌نویس هستم. کار من تولید تمام چیزهایی هست که از طریق کامپیوتر می‌توانی ببینی. از بازی‌های کامپیوتری گرفته تا ویندوز.

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

مهندس عمران هستم. کار من طراحی و ساخت است. از تعمیر پل بگیر تا استادیوم ورزشی.

فیزیوتراپ هستم. کار من درمان دردهای عضلات بدن با تمرینات ورزشی و فیزیکی، بدون نیاز به دارو است.

مربی یوگا هستم. کمک می‌کنم مردم از طریق یک سری حرکات ورزشی، فکر و جسمشان را بهتر کنترل کنند.

حواسمان باشد، در ایران در همان ابتدای آشنایی نپرسیم: شغل چیست؟ چون بیکاری زیاد است. ضمناً اکثر افراد به شغلشان، افتخار نمی‌کنند، چون در کاری غیر مرتبط با رشته تحصیلی‌شان مشغول هستند. مادری را می‌شناسم که به خاطر فرزندش به ناچار خانه‌دار شده و به شغل خانه‌داری افتخار نمی‌کند. هرچند به نظر من نگهداری و تربیت اصولی فرزند، از هر شغل دیگری مقدس‌تر است و اولویت بالاتری دارد. چون آینده کشور ما به تربیت درست کودکان امروز بستگی دارد.

با این حال این سؤال است که اکثر افراد در شروع آشنایی از ما می‌پرسند. پس تا جایی که ممکن است پنهان کاری نکنیم و کمی اطلاعات بیشتر راجع به شغلمان بدهیم. در غیر این صورت به شکل یک آدم تودار و موذی نمایش داده می‌شویم.

در شروع آشنایی هرگاه متوجه شغل طرف مقابل شدیم، حواسمان باشد از او در خصوص مشکلات شخصی، کمک حرفه‌ای نگیریم.



در شروع آشنایی به متخصصین اجازه دهیم تا راحت باشند. آن‌ها هم مثل ما احتیاج به استراحت دارند. از آن‌ها نخواهیم که اطلاعاتشان را در اختیار ما بگذارند. تنها از متخصصین بپرسیم: می‌توانم کارت ویزیتتان را بگیرم؟

داستان: در یک مهمانی، دوستم متوجه شد، آشنای جدید، دندان‌ساز است. بلافاصله به او گفت ممکن است یک نگاه به روکش دندانم بیندازی؟ آن دندان‌ساز، در میان جمع از چراغ‌قوه موبایلش استفاده کرد و شروع به بررسی دندان دوستم کرد. حالا متوجه اشتباه دوستم در آن روز می‌شوم.

داستان: در تورهای طبیعت‌گردی، بچه‌ها به محض اینکه متوجه می‌شوند یکی از مسافران، پزشک است، فوراً بیماری‌های جسمانی‌شان را با او در میان می‌گذارند و مشورت می‌خواهند.

## آشنایان قدیمی

تا حالا شده بعد از چند سال یکی از دوستانتان را ببینید و از او حال همسرش را بپرسید؟ و او در جواب، با ناراحتی بگوید که جدا شده‌اند؟ یکی از سخت‌ترین افراد برای گفتگو کردن، دسته‌ای از آدم‌ها هستند که خیلی دیربه‌دیر همدیگر را می‌بینیم و خبر نداریم در مدتی که از

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

آخرین دیدارمان گذشته، چه تغییراتی در زندگی آن‌ها ایجاد شده است. اگر از آشنایان قدیمی سؤالاتی در مورد چیزهایی که از دست داده‌اند مثل شغل، همسر، فرزند، عزیزان و غیره بپرسیم، ناراحت می‌شوند. پس بهتر است فرض کنیم که احتمالاً تغییراتی برای او رخ داده است. احتمالاً تغییر شغل داده است. ممکن است یکی از بستگانش را از دست داده باشد. احتمال دارد طلاق گرفته یا ازدواج کرده باشد. پس طوری صحبت نکنیم که انگار همان حرف‌های آخرین دیدار را ادامه می‌دهیم.

نپرسیم:

\* کارت‌تان در شرکت فلان چطوری پیش می‌رود؟

\* همسرت چطور است؟

بهتر است از او بپرسیم:

\* از آخرین باری که دیدمت چه خبرهای جدیدی شده؟

\* از اوضاع کار/خانواده/زندگی‌ات بگو.

\* کارهایت خوب پیش می‌رود؟

نکته مهم: دائم از او نپرسیم چه خبر؟ چون همه را با خبری

نیست پاسخ می‌دهد.





## چگونه خود را معرفی کنیم؟

تا حالا شده با یک نفر جدید شروع به گفتگو کرده باشید، بعد از کلی صحبت کردن، ندانید کی باید اسمتان را بگویید؟

تا حالا شده در یک مهمانی شرکت کنید و منتظر شده باشید که میزبان، شما را به بقیه معرفی کند، اما این اتفاق نیفتاده باشد؟

در اکثر مهمانی‌ها، میزبان به ندرت برای معرفی میهمانان به یکدیگر وقت می‌گذارد. پس ضرورت دارد خودمان با دیگران سر صحبت را باز و خود را معرفی کنیم.

هرچقدر از زمان مناسب معرفی بگذرد، معرفی ما سخت‌تر می‌شود. پس لازم است زمان مناسب معرفی را بدانیم.

### زمان مناسب معرفی

مطرح کردن سؤالات، ما را آماده می‌کند که خود را معرفی کنیم. هرچقدر معرفی زودتر انجام شود، بهتر است.

زمانی که وقفه‌ای در گفتگو پیش می‌آید، فرصت مناسبی است برای اینکه بگوییم: راستی اسم من مریم است، می‌توانم اسم شما را بدانم؟

وقتی طرف مقابل اسمش را گفت، با او دست بدهیم، لبخند بزنیم و بگوییم خانم/آقای فلانی از آشنایی با شما خوشحالم. به محض آگاهی از اسم آن فرد، آن را به زبان بیاوریم. این تکرار اسم را بدون زیاده‌روی،

## چگونه جرقه گفتگو را بزنییم؟

چندین بار هنگام گفتگو نیز انجام دهیم. این تکرار باعث می‌شود نام طرف مقابل را به خاطر بسپاریم.

به‌علاوه همه آدم‌ها از اینکه اسمشان را به زبان بیاوریم، خوشحال می‌شوند. اگر متوجه اسم طرف مقابل نشدیم به او بگوییم: می‌شود یک‌بار دیگر اسمتان را بگویید؟

**نکته:** در مکان‌های عمومی مثل تاکسی، مترو یا صف، لزومی ندارد که هنگام معرفی حتماً دست بدهیم.

اقدامک: دفعه بعد در یک مهمانی، عروسی یا زنگ تفریح یک دوره آموزشی، در میان افراد بپذیرید و آدم‌های تنهایی را پیدا کنید که می‌توانید به آن‌ها نزدیک شوید. سپس بروید و با آن‌ها سر صحبت باز کنید. بعد در فرصت مناسب خود را به آن‌ها معرفی کنید.



جرقه



تماس با ما: تجربیات خود در زمینه راهکارهای این فصل را با  
من به اشتراک بگذارید و اگر سوالی در این باره دارید، از مشاوره  
رایگان برخوردار شوید:

Email Address: [info@motamedpooya.com](mailto:info@motamedpooya.com)

مریم محمدمد پویا

---

چکیده فصل:

در این فصل یاد گرفتیم:

چرا از باز کردن سر صحبت با غریبه ها می‌ترسیم؟

چگونه بر ترس‌مان غلبه کنیم؟

چگونه احتمال طرد شدن را کاهش دهیم؟

اگر طرف مقابل به گفتگو با ما علاقه نداشته، چه کنیم؟

برای باز کردن سر صحبت چه بگوییم؟

چگونه خود را معرفی کنیم؟

---

# چگونه حرفه گفتگو را بزنیم؟

اگر طرف مقابل به گفتگو با ما علاقه نداشته چه کنیم؟  
چرا می نزنیم؟  
زمان مناسب معرفی

چگونه بر ترسمان غلبه کنیم؟  
برای ازین حرفه گفتگو چه بگوییم؟  
ترس من چیست؟

شناسن اول را بنویس

پیش راه برای برستان سوال مناسب شروع  
وقتی در یک مهتابی موز میوه برای شروع گفتگو بنویسید چه کنیم؟

چگونه خود را وارد جمع کنیم؟

سوالات باز و بسته

چگونه سوالی بپرسیم که بتوانیم دوباره با او تماس بگیریم؟

چگونه حرفه را به طرف مقابل احساس ارزش کند؟

سوال چقدر خوب است برای روز دوم؟

چگونه حرفه را با ما رو بندد؟  
چگونه حرفه را با ما شروع کنیم؟

چگونه نظری را بنویس که دیگران راحت تر با سوال بزنند؟

چگونه به سوالاتی که گفته ای پاسخ دهیم؟

چگونه به سوالی که از خود پرسیدی پاسخ دهیم؟

چگونه به سوالی که از طرف دوست پرسیدیم پاسخ دهیم؟



## فصل سوم

چگونه گفتگو را  
ادامه دهیم، جوری  
که خسته کننده  
نباشد؟



## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

تا اینجا یاد گرفتیم که چگونه تأثیر اولیه مثبت بگذاریم و چطوری سر صحبت باز کنیم. زمانی که با کسی سر صحبت باز کردیم، لازم است بدانیم چگونه به گفتگو کردن ادامه دهیم طوری که خسته کننده نباشد. به عبارت دیگر تا اینجا یاد گرفتیم که جرقه گفتگو را بزنیم و سپس آن را شعله ور کنیم. اکنون باید یاد بگیریم که چگونه این شعله را تا آخر گفتگو، به خوبی حفظ کنیم.

### زیربنای تمام روابط انسانی مثبت

تا حالا شده از اینکه یک نفر با دقت به صحبتتان گوش می‌دهد، لذت برده باشید؟

تا حالا شده دوست داشته باشید یک نفر فقط به حرف‌های شما گوش دهد، حتی اگر یک کلمه هم حرف نزند؟ همین که با سرش شما را تأیید و گهگاه ابراز همدلی کند، برایتان کافی باشد و بعد از گفتگو با او احساس بهتری پیدا کرده باشید؟





تا حالا شده دارید با اشتیاق راجع به ماجرای کسی صحبت می‌کنید، در حین گفتگو از اینکه او هیچ عکس‌العملی به شما نشان نمی‌دهد یا مشغول کار خودش است یا خمیازه می‌کشد یا با موبایلش بازی می‌کند، ناراحت شده باشید؟ باینکه او می‌گوید گوشم با شماست، اما احساس خوبی ندارید؟ چون دلتان می‌خواهد همه حواس او به شما باشد؟

گوش دادن چیزی فراتر از شنیدن است. گوش دادن یعنی توانایی دریافت و درک صحیح پیام‌ها. گوش دادن به معنای توجه کردن است.

منظور از گوش دادن این نیست که فقط به شخص مقابل اجازه صحبت کردن دهیم، بلکه باید به او توجه و دقت کنیم.

به این ترتیب گوش دادن رفتاری فعال شامل شنیدن، درک کردن و به خاطر سپردن است. گوش دادن درست، راهی برای ادامه گفتگو است. مهارت گوش دادن، زیربنای تمام روابط انسانی مثبت قرار دارد.

چنانچه به مهارت گوش دادن مسلط نباشیم، به آسانی ممکن است پیام‌های ارسالی از سوی طرف مقابل را به اشتباه برداشت کنیم. در چنین شرایطی، فرآیند ارتباط، بی‌اثر شده و به سادگی موجب ناامیدی و رنجش فرستنده پیام خواهیم شد.

داشتن مهارت گوش دادن، طرف مقابل را به ادامه گفتگو و ذکر جزئیات بیشتر تشویق می‌کند. در نتیجه، گفتگو با ما برای طرف مقابل راحت‌تر می‌شود. گوش دادن درست، نشان‌دهنده علاقه ما به طرف مقابل

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

و رساننده این پیام است که حرف‌هایتان جالب است، ادامه دهید، مایلم گوش دهم. یک گفتگوی خوب بر دو پایه استوار است: صحبت کردن و گوش دادن.

### نکته مهم: افراد در صورتی به حرف‌های ما خوب گوش می‌دهند که قبلاً به حرف‌های آن‌ها خوب گوش داده باشیم.

بیشتر ما به‌جای اینکه دقیق به حرف‌های طرف مقابل گوش دهیم، به این فکر می‌کنیم که جمله بعدی که قرار است بگوییم، چه باید باشد. به‌طور مثال هنگام گوش دادن، به این فکر می‌کنیم که شام چه بخوریم. به‌عبارت‌دیگر ذهنمان با مسائل شخصی مشغول می‌شود. وقتی به مسائل شخصی فکر می‌کنیم، گوش نمی‌دهیم.

گوش دادن، کار آسانی نیست. خوب گوش دادن، نیاز به تمرین و تمرکز دارد.

### سه بخش گوش دادن فعالانه

دریکی از سخنرانی‌هایم در یک سازمان، اشاره کردم که گوش دادن با دقت، سه بخش دارد:

\* زبان بدن

\* زبان کلامی

\* تمرکز ذهنی



اگر این سه بخش را به خوبی باهم ترکیب کنیم، نتیجه گوش دادن ما رضایت بخش خواهد بود.

## زبان بدن

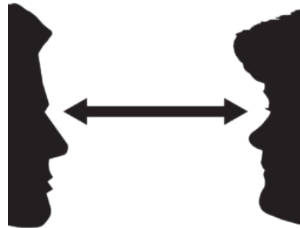
هنگام گفتگو لازم است یک سری واکنش از خود نشان دهیم تا مخاطب احساس کند با او در ارتباط هستیم.

این واکنش‌ها طوری هستند که انگار داریم با بدنمان گوش می‌دهیم.



## ارتباط چشمی

هنگام گوش دادن به سخنان طرف مقابل، بسیار مهم است که تماس چشمی را با او حفظ کنیم. نباید نگاهمان سرگردان، متوجه اطرافیان یا روی موبایل باشد. باید طوری رفتار کنیم که انگار هیچ چیز حواس ما را پرت نمی‌کند.



## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

داستان: یکی از شاگردانم تعریف می‌کرد: چند وقت پیش در رستورانی با یک آقا قرار ملاقات داشتم. هر وقت آن آقا حرف می‌زد، کاملاً توجهش به من بود. اما زمانی که نوبت به حرف زدن من می‌شد، حواسش به موبایل یا آدم‌های اطراف بود. من با تمام وجودم به حرف‌های آن آقا گوش می‌دادم، اما او طوری به حرف‌هایم گوش می‌داد که انگار خسته‌کننده بودم. از این رفتار او دلخور و عصبانی شدم. بعد از آن دیگر نخواستم دوباره او را ببینم.

بعضی‌ها از برقراری ارتباط چشمی خجالت می‌کشند. برای این حل این مسئله بهتر است به جای چشم‌ها به وسط دو تا چشم طرف مقابل نگاه کنند.

داستان: چند وقت پیش با یکی از دوستانم در ایستگاه اتوبوس صحبت می‌کردم. هنگام گفتگو هر از چند گاهی به عقب نگاه می‌کردم تا ببینم اتوبوس می‌آید یا نه. بهتر بود قبلش به او توضیح می‌دادم که برای دیدن اتوبوس مجبورم هر چند وقت یکبار نگاهی به عقب بیندازم. در واقع با این توضیح، علت نداشتن تماس چشمی مداومم را برای او موجه می‌کردم.



## تکان دادن سر

تا حالا شده هنگام صحبت با کسی، وقتی او با تکان دادن سرش حرف‌هایتان را تأیید می‌کند، خیلی خوشتان آمده باشد؟

تکان دادن سر یعنی، سر را به نشانه تأیید حرف‌های طرف مقابل، تکان دهیم.

تکان دادن سر، نشان می‌دهد که سراپا گوش هستیم و حرف‌های طرف مقابل را می‌فهمیم و با گفته‌های او موافق هستیم. با این حرکت به او می‌فهمانیم که می‌شنوم، ادامه بده. در نتیجه طرف مقابل را به ادامه دادن گفتگو تشویق می‌کنیم. تکان دادن سر، نشان می‌دهد که من مهربان و خوش‌رو هستم و مایلیم با او ارتباط برقرار کنم.

این روش را خودم امتحان کرده‌ام. هنگام صحبت با دوستی که تازه در سفری با او آشنا شده‌ام، اگر حرف‌هایش را با سر تأیید کنم، او با اشتیاق بیشتری به گفتگو، ادامه می‌دهد. همچنین اگر ببینم کسی با سرش مرا تأیید می‌کند، مشتاق به ادامه دادن گفتگو می‌شوم و از آن شخص خوشم می‌آید.

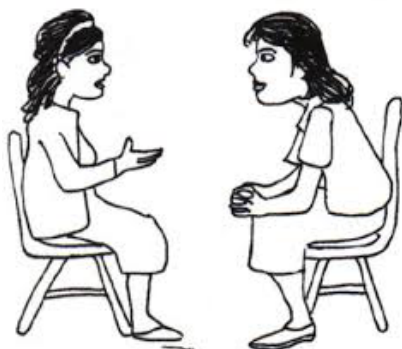
## تمایل به جلو

تا حالا شده هنگام صحبت، طرف مقابلتان به عقب برود؟ و با این حرکتش بفهمید که تمایل به گوش دادن ندارد؟

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

تمایل به جلو یکی از حرکات زبان بدن باز است.

هنگام صحبت کردن با طرف مقابل، کمی خم شدن به سمت او، نشان دهنده علاقه ما به موضوع گفتگو و به این معناست که ما داریم با دقت به حرف‌هایش گوش می‌دهیم. طرف مقابل از این حرکت ما خوشش می‌آید و به ادامه دادن گفتگو، تشویق می‌شود. این حرکت ما این پیام را به او می‌رساند که حرف‌هایت برایم جالب است، ادامه بده.



اگر هنگام گفتگو به عقب لم دهیم، یا دست‌ها را روی دهان یا پشت سرمان بگذاریم، طرف مقابل احساس ناراحتی و عدم آرامش می‌کند. با این حرکات، او دیگر به گفتگو با ما ادامه نمی‌دهد.

**هشدار:** دقت کنیم که بیش از اندازه به سمت طرف مقابل خم نشویم. چون در این حالت، وارد حریم خصوصی اش شده‌ایم و این‌گونه او احساس ناامنی می‌کند.



یادآوری: کلیه این حرکات غیر کلامی، جای ارتباط کلامی مناسب را نمی‌گیرد. در کنار دانستن این حرکات لازم است بدانیم که چگونه گفتگو کنیم.

### حالت دست‌ها

وقتی دست به سینه می‌نشینیم، حتی اگر به این دلیل باشد که سردمان است، نشان می‌دهد که حالت دفاعی گرفته‌ایم. پس دست‌ها را باز بگذاریم.

اگر دست‌ها را زیر چانه بگذاریم، نشان می‌دهد که از صحبت‌های طرف مقابل خسته شده‌ایم. پس دست‌ها را زیر چانه نگذاریم.

وقتی جلوی مان، میز است، اگر دست‌ها را روی زانوها بگذاریم، به نظر تهاجمی و ناراحت می‌رسیم. پس در این وضعیت، دست‌ها را از روی زانوهایمان به روی میز بگذاریم.

### خلاصه زبان بدن مناسب و نامناسب گوش دادن

زبان بدن مناسب گوش دادن فعال، به صورت زیر است:

\* خم شدن به جلو

\* ارتباط چشمی

\* باز نگه داشتن دست‌ها و بازوها

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

\* قرار گرفتن در وضعیت بدنی رها

\* نشستن روبه روی هم

\* سر تکان دادن و لبخند زدن

زبان بدنی که باعث دلسرد شدن مخاطب می شود:

\* با انگشت اشاره نشانه گرفتن

\* گرفتن دستمان جلوی دهان

\* تکان دادن یا مالیدن اعضای بدن

\* بازی کردن با زیورآلات

\* زدن خودکار روی میز

\* تکان دادن مداوم پا

\* دست به سینه نشستن

\* برگرفتن نگاه خود از کسی که در حال صحبت کردن است

نقل قول: زمانی که مشغول گفتگو با کسی هستم، هرگز به ساعت خودم نگاه نمی کنم. به نظر من این حرکت بسیار توهین آمیز است. این حرکت به معنای این است که شما دارید بررسی می کنید آیا حرف های طرف مقابل ارزش صرف وقت دارد یا خیر.





اقدامک: زبان بدن مناسب گوش دادن را جلوی آینه تمرین کنید.

### گوش دادن را با زبان کلامی نشان دهیم

تا حالا شده وقتی دارید با کسی صحبت می کنید، طرف مقابل تنها سکوت کرده باشد؟ در این هنگام آیا شک می کنید که او دارد گوش می کند یا نه؟

تا حالا شده هنگام صحبت تلفنی، متوجه شوید آن طرف خط، تنها سکوت است؟ بنابراین آیا شک می کنید که او دارد گوش می کند یا نه؟ اگر ما با زبان کلامی، بیان نکنیم که به حرف های طرف مقابل گوش می دهیم، او از کجا بفهمد که ما سراپا گوش هستیم؟

### برای اینکه به صحبت ادامه دهد، چیزی بگوییم

یک سری پیامها وجود دارد که اگر به زبان بیاوریم، نشان می دهد که با دقت در حال گوش دادن هستیم. این نشانه ها، دیگران را تشویق می کند تا به صحبت های خود ادامه دهند.

مثال:

برای اینکه نشان دهیم می خواهیم راجع به یک موضوع بیشتر بدانیم، بهتر است بگوییم: خب باز هم بگو، دیگر چطور بود؟ مگر قبلش چه شده بود؟ بعدش چه شد؟

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

برای اینکه نشان دهیم موضوع را درک می‌کنیم، بهتر است بگوییم:  
آهان، می‌فهمم.

برای اینکه نشان دهیم از چیزی خوشمان آمده، بهتر است بگوییم:  
چه جالب!

برای نشان دادن احساس همدلی، بهتر است بگوییم:

\* باید موقعیت سخت یا ناامیدکننده‌ای باشد.

\* شرایط سختی را پشت سر گذاشتی. سال گذشته

سالی دشوار برای خانواده شما بوده است.

برای ایجاد همدلی باید پا جای پای گوینده بگذاریم.

نقل قول: گوش دادن، نه ادای گوش دادن را در آوردن،  
صمیمانه‌ترین شکل تعریف و تمجید است.

### سؤال بپرسیم

شنونده خوب با طرح پرسش‌هایی جهت نگه داشتن شعله گفتگو، در  
مکالمه شرکت می‌کند.

\* چطور از آنجا به اینجا رسیدید؟

\* همیشه این طوری است؟



## جرقه



- \* نحوه کارش چطوری است؟
- \* کمی بیشتر راجع به آن توضیح بده.
- \* اگر هیچ کس حاضر نشد، چی؟
- \* اگر این طوری شود، چه اتفاقی می افتد؟
- \* بعدش چه شد؟
- \* می شود مثال بزیند؟
- \* خُب؟
- \* منظورتان چیست؟

هشدار: دقت کنیم تلفظ، دستور زبان یا اطلاعات ارائه شده  
توسط طرف مقابل را اصلاح نکنیم چون این کار، باعث  
شرمندگی و ناراحتی او می شود.

نقل قول: گوش دهندگان خوب، به عنوان گفتگوکنندگانی  
خوب تلقی خواهند شد.

نقل قول: هر کسی می تواند بشنود. ولی برای گوش دادن  
باید از مغز خود استفاده کنیم.

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

بگو من چه گفتم؟

وقتی منظور گوینده را تکرار می‌کنیم، به او می‌فهمانیم که آنچه را که گفته است، شنیده و درک کرده‌ایم. در گفتگوی معمولی، یکی از راه‌های خوب گوش دادن این است که با ارتباط چشمی، لبخند و تکان دادن سر به حرف‌های طرف مقابل گوش دهیم. سپس منظور گوینده را به شکلی دیگر و با زبان خودمان، بازگو کنیم.

جملات نمونه:

\* می‌خواهید بگویید که ...

\* اگر منظورتان را درست فهمیده باشم ...

\* شما معتقدید که ...

\* شما تصور می‌کنید که ...

\* منظورتان این است که ...

\* شما پیشنهاد می‌کنید که ...

با این جملات، در حقیقت، آنچه را شنیده‌ایم، تحویل گوینده می‌دهیم.

در ضمن به او نشان می‌دهیم که در چه مواردی درک درستی از آنچه قصد گفتنش را داشته است، به دست نیآورده‌ایم. این‌گونه جلوی خیلی از سوء تفاهم‌ها گرفته می‌شود.



نقل قول: توجه انحصاری به کسی که با شما صحبت می‌کند، خیلی مهم است. هیچ چیز دیگری به اندازه این کار، خوشایند طرف مقابل نیست.

تا حالا برایتان پیش آمده که طرف مقابل، در حال صحبت کردن است، اما حرف‌هایش را به درستی متوجه نمی‌شوید؟  
اگر حرف‌های طرف مقابل را متوجه نمی‌شویم، از او بخواهیم مثال بزند تا موضوع برایمان روشن شود.

به‌طور مثال وقتی از طرف مقابل می‌پرسیم چه چیزهایی باعث عصبانیت می‌شود؟ او جواب می‌دهد: خیلی چیزها. جهت روشن شدن موضوع، از او بپرسیم: می‌شود چند تا مثال بزنید که در چه موقعیت‌هایی عصبانی می‌شوید؟

هشدار: دقت کنیم وقتی افراد برای ساختن کلمه بعدی خود لحظه‌ای مکث می‌کنند، جمله آن‌ها را تمام نکنیم. چون اگر اشتباه حدس بزنیم، موجب سوءتفاهم می‌شود.

هشدار: وسط حرف دیگران نپریم. اجازه دهیم که جملاتشان را کامل کنند.

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

هشدار: از پند دادن به افراد دست برداریم. تا حالا برایتان پیش آمده از کیسه ناراحت باشید و وقتی این ناراحتی را با دوستتان در میان می‌گذارید، او بدون اینکه شما خواسته باشید، شروع به نصیحت کردن شما کند؟ دیدید در این جور مواقع چقدر از نصیحتش ناراحت شده‌اید؟ یادمان باشد تا کیسه از ما نخواست، به او راه حل ندهیم. این نکته‌ای است که در مورد آن خیلی باید روی خودم کار کنم و تا کیسه نخواست، دست از نصیحت کردنش بردارم.

اقدامک: این بار با زبان بدن و زبان کلام به طرفهای طرف مقابلتان گوش دهید.

### تمرکز ذهنی

تا حالا شده این قدر خسته یا گرسنه یا کلافه بوده‌اید که اصلاً حوصله شنیدن حرفهای طرف مقابل را نداشته باشید؟  
تا حالا شده احساس کنید هنگام گوش دادن، تمرکز ندارید و دائم حواستان پرت می‌شود؟



عواملی که تمرکز ما را از بین می برند:

\* خستگی و گرسنگی

\* وقتی توجهمان را به مسئله‌ای در خانه یا کار منحرف کنیم و رشته کلام طرف مقابل را از دست دهیم.

\* وقتی دائم در این فکر باشیم بعد که نوبت ما شد، چه بگوییم.

\* وقتی حواسمان به خودمان هست که آیا جذاب هستیم یا نه؟

\* وقتی به ندرت به چشمان طرف مقابل نگاه کنیم.

\* وقتی نتوانیم خستگی و کسالت خود را پنهان کنیم: به ساعت خود نگاه کنیم، پایه پا شویم، به این‌ور و آن‌ور اتاق نگاه کنیم.

\* وقتی وسط حرف‌های طرف مقابل، بپریم.

\* وقتی مرتب جملات شخص مقابل را تمام کنیم.

\* وقتی موضوع صحبت را عوض کنیم، چون به آن علاقه نداریم.

\* وقتی مشغول قضاوت درباره طرف مقابل هستیم. به‌طور مثال: او صدایش بلند و آزاردهنده است. لباسش

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

چروک است.

\* وقتی علاقه داریم در هر چیزی یک قدم جلوتر از طرف مقابل باشیم. اگر او یک کتاب خوب را مطالعه کرده است، ما دو کتاب خوب خوانده ایم. اگر او یک هفته به ترکیه رفته است، ما دو ماه ترکیه بوده ایم.

\* وقتی هنگام گوش دادن، هم‌زمان به چند وظیفه دیگر می‌پردازیم. به‌طور مثال، هم گوش می‌دهیم و هم وسیله‌ای را تعمیر می‌کنیم.

\* وقتی کاملاً ساکت هستیم. یعنی چنین وانمود می‌کنیم که گوش دادن به معنای سکوت کردن است، در حالی که طرف مقابل ما دوست دارد دو سه کلامی از ما بشنود.

پس تا جایی که می‌شود از این عوامل حواس‌پرتی دوری کنیم.

اگر با تمرکز کامل گفتگو را ادامه ندهیم، استفاده از نشانه‌های زبان بدن و زبان کلامی که شرح دادیم هم کمکی به ما نمی‌کند. اگر در مواقع خستگی و گرسنگی، صادقانه از گفتگو کنار بکشیم، بهتر از این است که بخواهیم با بی‌حوصلگی به آن ادامه دهیم.





جرقه



**تماس با ما: اگر سؤالی در زمینه گوش دادن فعالانه دارید، حتماً  
از من بپرسید و از مشاوره رایگان بهره‌مند شوید:**

**Email Address: info@motamedpooya.com**

**مریم محتمد پویا**

در بخش‌های دیگر این کتاب به اینکه چگونه محترمانه از گفتگو خارج شویم، اشاره کرده‌ام.

## **چگونه نگران این مسئله نباشیم که بعدش چه بگوییم؟**

تا حالا شده با کسی در حال گفتگو هستید، وقتی نوبت شما می‌رسد که حرف بزنید، انگار هیچ‌چیز یادتان نمی‌آید که بگویید؟ در اینجا راهی را به شما نشان می‌دهم که چگونه شعله یک گفتگوی در حال خاموشی را زنده کنیم.

حفظ و ادامه گفتگو آسان است، به شرطی که راهش را بدانیم.

## **توجه به موقعیت مکانی و شرایط کنونی**

تا حالا شده بعد از اینکه سر صحبت را باز کردید، پس از چند تا سؤال پرسیدن و اظهار نظر کردن، زبانتان بند بیاید و دیگر سؤالی برای پرسیدن

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

نداشته باشید؟ در این مواقع یک سکوت تلخ و اذیت کننده به وجود می آید. آدم‌ها ممکن است حرف‌هایی که در گفتگو ردوبدل شده را فراموش کنند، اما تنها این سکوت‌های تلخ و آزاردهنده به یادشان می ماند.

ممکن است در شرایطی قرار بگیریم که واقعاً سؤالی به ذهنمان نمی رسد. در این حالت موقعیتی را که در آن هستیم، با دقت زیر نظر بگیریم و ارتباط بین خود و محیطی را که در آن هستیم، کشف کنیم. اگر این سؤالات را از خودمان بپرسیم، به ما در کشف این ارتباط، کمک می کند:

\* چرا اینجا هستیم؟

\* چطور شد که سر از اینجا در آوردم؟

\* اینجا چه کار می کنند؟

\* چه چیزی باعث جالب شدن اینجا می شود؟

\* چه اطلاعاتی در مورد اینجا می توانم از فرد دیگر بگیرم؟

\* قبلاً هم اینجا آمده ام؟

\* چه احساسی نسبت به اینجا دارم؟

با دقت شدن به زوایای محیط اطراف، به راحتی می توانیم با دیگران گفتگو کنیم. وقتی علت حضورمان معلوم می شود، می توانیم علت حضور دیگران را هم کشف کنیم. چنین فرایندی، موضوعات متعددی را برای گفتگو در اختیارمان می گذارد. کافی است تنها، موقعیت حاضر را در نظر بگیریم تا بتوانیم موضوعی را پیدا کنیم که بتوانیم درباره آن سؤال یا



اظهار نظر کنیم.

خیلی از ما به جای اینکه تمرکز را روی آدم‌ها و محیط اطراف بگذاریم، به خودمان فکر می‌کنیم. تمرکز ما بیشتر روی این است که:

\* مردم چه فکری درباره من می‌کنند؟

\* آیا جذاب به نظر می‌رسم یا زشت؟

\* آیا مورد تأیید دیگران هستم؟

\* آیا به نظر احمق می‌آیم یا باهوش؟

\* و چیزهایی از این قبیل.

این افکار، باعث دستپاچگی ما می‌شوند. این‌گونه ما از تمام چیزهایی که در محیط اطراف رخ می‌دهد، غافل می‌شویم. در نتیجه تمام چیزهایی که جلوی چشم ماست و می‌تواند موضوع خوبی برای گفتگو باشد، هدر می‌رود. اگر ما به جای تمرکز روی خود به محیط بیرون توجه کنیم، اعتماد به نفسمان بالاتر می‌رود، در نتیجه، کمتر دستپاچه می‌شویم و این‌گونه گفتگو به صورت طبیعی ادامه پیدا می‌کند.

به‌طور مثال اگر در یک کلاس آموزشی حضور داریم، محیط اطراف ما همان کلاس است. به‌عنوان مثال اگر در کلاس عکاسی هستیم، اول راجع به کلاس عکاسی سؤال کنیم. بعد راجع به کل آموزشگاه نظر دهیم. سپس راجع به کافی‌شاپ آموزشگاه یا رستوران نزدیک آنجا بگوییم. همچنین می‌توانیم راجع به کلاس‌های دیگری که در آموزشگاه برگزار می‌شود،

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

صحبت کنیم. سپس همین طور که به گفتگو ادامه می دهیم، صحبت را به چگونگی رفت و آمد خود و طرف مقابل به کلاس و این جور چیزها بکشانیم. این گونه هیچ گاه در صحبت کردن کم نمی آوریم.

فرض کنید برای اولین بار به یک باشگاه ورزشی رفته ایم. در جلسه اول، با شخص جدیدی مواجه می شویم:

من: در کلاس بدن سازی شرکت کرده اید؟

او: بله. شما چی؟

من: من هم همین طور. خیلی وقت بود می خواستم بیایم اما هر دفعه نمی شد. یک سال است که در فکرش هستم اما این قدر کارم زیاد بود که فرصت پیش نمی آمد. حالا می خواهم هر طور شده ورزش را در برنامه ام بگنجانم. شما قبلاً در کلاس های اینجا شرکت داشتید؟

او: پارسال آمدم شنا یاد گرفتم. مربی اش عالی بود. منی که از شنا کردن وحشت داشتم، حالا به این ورزش علاقه مند شدم.

من: چقدر عالی. پس به ترست از آب غلبه کردی، آفرین. چقدر خوب که از مربی ات راضی هستی. راستی اسم من مریم است. اسم شما چیست؟

او: من نازنین هستم. از آشنایی با شما خوشحالم. مریم، قبلاً بدن سازی کار کرده ای؟

من: نه، قبلاً ورزش های هوازی کار می کردم. شنیدم برای سفت کردن عضلات، بدن سازی خوب است. البته بهتر است در کنارش ورزش های



هوازی، مثل شنا را هم داشته باشیم.

او:بله، یکی از دوستانم بعد از یک سال مداوم بدن‌سازی کار کردن، این‌قدر عضلاتش سفت شده است که نگو.خودش هم باورش نمی‌شود. امیدوارم در مورد ما هم جواب دهد.

من:اگر مداوم انجام دهیم،حتماً جواب می‌دهد.راستی نازنین،کیفیت غذاهای بوفه اینجا چطوری هست؟

او:خیلی عالی.قبلاً رفته‌ام.

من:بعد از کلاس میایی برویم آنجا باهم ناهار بخوریم؟مهمان من.

او:عالیه.مرسی از دعوتت.حتماً می‌آیم.

من:پس قرار ما بعد از کلاس.

خُب همان‌طور که مشاهده کردید در این گفتگو، در مورد دلایل شرکت در کلاس، سابقه ورزش، کیفیت غذای باشگاه و بالاخره قرار ملاقات بعد از کلاس، صحبت کردیم.می‌توانستیم از موضوعات دیگری مانند این‌ها هم استفاده کنیم:

\* از کجای تهران میایی؟

\* محل کارت به اینجا نزدیک است؟

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

### آمادگی از قبل

تا حالا شده هنگام مهمانی، سر میز ناهار، بعد از ده دقیقه گفتگو درباره موضوعات مختلف، همه افراد به بشقاب خود خیره شده باشند و به این فکر کنند که درباره چه چیز دیگری می‌توان حرف زد؟ حالا اگر این وسط یک نفر چیزی بگوید، بقیه را از این مخمصه نجات داده است.

با وجود روش توجه به موقعیت مکانی و شرایط کنونی، باز هم زمان‌هایی پیش می‌آید که اگر آمادگی قبلی نباشد، در بین گفتگو، وقفه می‌افتد.

برای چنین شرایطی بهتر است خود را از مدتی پیش آماده کنیم. به این صورت که از قبل به چند تا موضوع که می‌توانیم مطرح کنیم، فکر کنیم. پس در مورد تمام موضوعات ممکن فکر کنیم. ممکن است چنین سؤالاتی به ذهنمان برسد:

\* فیلم .... را چه کسی دیده است؟

\* کسی کتاب .... را خوانده است؟

\* کسی راجع به پرینترهای سه‌بعدی چیزی می‌داند؟

\* بچه‌ها، من می‌خواهم پولم را سرمایه‌گذاری کنم،

کسی پیشنهادی دارد به من بدهد؟

\* نظرتان را در مورد فلان و بهمان بگویید.

\* کسی مقاله فلان را در روزنامه خوانده است؟



این سؤالات، سکوت حاکم را می‌شکنند. اگر علاقه‌ای از طرف جمع به موضوع مطرح‌شده توسط ما نشان داده نشد، سعی کنیم کار دیگری انجام دهیم.

**اقدامک: لیستی از موضوعاتی که به ذهنانتان می‌رسد، در صفحه‌ای از دفترچه یادداشت بنویسید. قبل از هر مهمانی یا جلسه این لیست را مرور کنید.**

در صورت امکان، از قبل اطلاعات مختصری در مورد افراد شرکت‌کننده در جلسه یا مهمانی به دست آوریم. با این اطلاعات، می‌توانیم موضوعات موردعلاقه آن‌ها را پیدا کنیم. به‌طور مثال اگر اهل طبیعت‌گردی هستند، یکی از موضوعات خوب، جاهای مناسب طبیعت‌گردی در این فصل است.

### چگونه سؤالات جدید راجع به او به ذهنمان برسد؟

تا حالا شده هنگام گفتگو با کسی سؤال کم بیاورید؟ و ندانید که دیگر چه چیزی از او پرسید؟

با وجود روش‌هایی که تاکنون توضیح دادم، باز هم زمان‌هایی هست که سؤال کم می‌آوریم. برای حل این مسئله وقتی طرف مقابل به سؤالات ما پاسخ می‌دهد، زیرکانه به حرف‌هایش گوش دهیم. چون او همراه پاسخش اطلاعاتی را به ما می‌دهد که می‌توانیم در سؤالات بعدی از آن‌ها استفاده

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

کنیم. بر اساس این اطلاعات، می‌توانیم گفت‌وگو را ادامه دهیم.

مثال:

طرف مقابل در صحبتش اشاره می‌کند که در شهر بازی ترسیده است. می‌توانیم از این نکته استفاده کنیم و بپرسیم: چی شد که ترسیدی؟ او: از اینکه یک دفعه از ارتفاعی که آدم‌ها را اندازه یک نقطه می‌دیدم، افتادم، ترسیدم.

یک نفر از من می‌پرسد: خانم معتمد پویا، چطور شد که درزمینه □ آموزش مهارت‌های ارتباطی فعالیت می‌کنید؟ در جواب او می‌گویم: من مهندسی کامپیوتر خوانده‌ام. طی سالیان کارم در این رشته به این نتیجه رسیدم، برای موفقیت، علاوه بر دانش فنی نیاز به مهارت‌های ارتباطی دارم. بنابراین در این زمینه مطالعه و تحقیق کردم. سپس آموخته‌هایم را در زندگی اجرا کردم. در نتیجه موفقیت‌های زیادی را از این راه به دست آوردم. متوجه شدم هرکسی می‌تواند مهارت‌های ارتباطی را بیاموزد، به شرط اینکه آن را تمرین کند. حالا مأموریت زندگی‌ام این است که این مهارت را که خیلی به من کمک کرد، به دیگران آموزش دهم. در حال حاضر در این زمینه در سازمان‌ها تدریس و سخنرانی می‌کنم.

اکنون مخاطب با توجه به اطلاعات زیادی که به او دادم، می‌تواند از من بپرسد: در چه شرکت‌هایی تا حالا کار کرده‌اید؟ کدام دانشگاه درس خوانده‌اید؟ در چه زمینه‌هایی از رشته مهندسی کامپیوتر فعالیت کرده‌اید؟ چی شد که مأموریت زندگی‌تان را کشف کردید؟ چند وقت است





در زمینه آموزش مهارت‌های ارتباطی فعالیت دارید؟ آیا رشته مهندسی کامپیوتر را دوست دارید؟ چی شد که اصلاً فهمیدید مهارت‌های ارتباطی این قدر مهم‌اند؟ چی شد که با مهارت‌های ارتباطی آشنا شدید؟ کجاها تدریس و سخنرانی می‌کنید؟

همان‌طور که ملاحظه کردید، در این گفتگو اطلاعات رایگان زیادی در مورد خودم دادم. طرف مقابل می‌تواند از هر یک از این اطلاعات استفاده کند و با طرح سؤالاتی درباره آن‌ها، گفتگو را به هر سمتی که دوست دارد پیش ببرد.

با طرح سؤالاتی راجع به اطلاعات رایگانی که افراد در اختیار ما قرار می‌دهند، می‌توانیم شعله در حال خاموشی گفتگو را زنده کنیم.

مثال:

- \* چی شد که این کار را شروع کردید؟
- \* چی شد که به این زمینه علاقه‌مند شدید؟
- \* چی شد که فهمیدید دوست دارید معلم شوید؟
- \* چه جوری این کار را شروع کردید؟

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

هشدار: اگر باعلاقه به جواب‌های مخاطب گوش ندهیم، طرح این سوالات هیچ فایده‌ای ندارد. اگر هر کاری که می‌کنیم، نمی‌توانیم به موضوع مورد بحث، علاقه پیدا کنیم، موضوع جذاب‌تری را مطرح کنیم که بتوانیم دوستش داشته باشیم.

با توجه دقیق به پاسخ‌های طرف مقابل، کم‌کم می‌توانیم تجربیات، علائق و احساسات او را کشف کنیم.

**اقدامک:** این بار در گفتگو با دوستان با دقت بیشتری به حرف‌هایش گوش دهید تا متوجه نکاتی شوید که می‌توانید راجع به آنها سؤال بپرسید.

### سؤال از وقایع اخیر او

راه دیگر پرسش، این است که در مورد وقایع چند ساعت اخیری که برایش رخ داده، سؤال بپرسیم. این سوالات در ابتدای گفتگو، بسیار موثر هستند. به‌طور مثال در مورد اینکه روزش را چگونه سپری کرده است، بپرسیم. سعی کنیم تا جایی که ممکن است، جزئیات وقایعی که بر او گذشته را تصور کنیم و در مورد آن‌ها از او سؤال بپرسیم.

تصور کنید دوستان می‌داند امروز، چهارشنبه چه ساعتی از خواب بیدار شده، سرکارش چه مشکلاتی داشته، کجا ناهار خورده، چی خورده



و با چه کسی بوده است و بسیاری از این مسائل کم‌اهمیت و جزئی. شاید این نکات برای ما و بسیاری دیگر از دوستان، کم‌اهمیت، جزئی و به‌دردنخور باشد. اما به‌رحال این‌ها موضوعاتی هستند که نقش قابل توجهی در روز دوستان داشته‌اند. او بعد از ظهر چهارشنبه دوست دارد که راجع به این وقایع کوچک حرف بزند. ولی پنجشنبه، تمام جزئیات روز چهارشنبه را فراموش می‌کند. پس بهتر است توضیحات غیر مهم را در مورد افراد، وقتی گرم و تازه هستند، بگیریم.

مثال:

\* آیا ترافیک شدید بود؟

\* از کدام مسیر به اینجا آمدید؟

\* صبح زود سخت بود بیدار شوی؟

\* ساعت کی زنگ زد؟

\* چیزی خوردی؟

\* هواپیما تاخیر داشت؟

\* توانستی یک کم بخوابی؟

اگر ام‌کهر وقت دوستان را ملاقات کردید، در شروع، سؤالاتی مشابه این‌ها

از او بپرسید.

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

### سؤالات مصاحبه‌ای

بهتر است یک سری سؤالات مصاحبه‌ای را از قبل آماده کنیم. بدترین زمان برای فکر کردن به این سؤالات وقتی است که وارد گفتگو شده‌ایم و نمی‌دانیم چه باید بگوییم. بهترین زمان برای فکر کردن به این سؤالات قبل از ورود به هر جای جدید است. بهتر است، تا زمان رسیدن به مقصد، پرسش‌های مصاحبه‌ای را چند دقیقه در ذهنمان مرور کنیم.

پرسش‌های مصاحبه‌ای:

- \* از این فصل خوشتر می‌آید؟ بیشتر به خاطر کدام ویژگی‌اش؟
- \* اگر اینجا نبود، دوست داشتی کجا باشی؟
- \* اگر می‌توانستی هرکسی را که می‌خواهی ملاقات کنی، چه کسی را انتخاب می‌کردی؟
- \* چه موضوعی بیشتر از همه ذهنت را به خود مشغول می‌کند؟
- \* مهم‌ترین تجربه‌ای که در طول زندگی به دست آورده‌ای، چه بوده است؟
- \* فکر می‌کنی بهترین ویژگی‌ات چه هست؟
- \* چه کاری را انجام می‌دهی، اما در دلت دوستش نداری؟



یک روش مناسب برای شناخت کسی، یا وادار کردن فردی خجالتی به صحبت کردن بیشتر، سوالات چه می‌شود اگر...؟ از اوست:

- \* اگر من و تو حیوان بودیم، چه حیوانی بودیم؟
- \* اگر نامرئی می‌شدی، چه کار می‌کردی؟
- \* اگر قرار بود هم‌اکنون سه آرزوی تو برآورده می‌شد، چه آرزویی می‌کردی؟
- \* اگر می‌توانستی چهار نفر را به شام دعوت کنی، از چه کسانی دعوت می‌کردی؟
- \* اگر می‌توانستی نواختن یکی از آلات موسیقی را یاد بگیری، کدام یک را انتخاب می‌کردی؟
- \* اگر می‌توانستی در یکی از دوره‌های تاریخ زندگی کنی، کدام دوره را برمی‌گزیدی؟
- \* اگر قرار بود یک ماه در یک نقطه از جهان زندگی کنی، کدام نقطه را انتخاب می‌کردی؟
- \* اگر آپارتمان آتش بگیرد و مجبور باشی از آتش فرار کنی، کدام یک از متعلقات خود را برمی‌داری تا آتش نگیرد؟
- \* اگر ناگافل صد میلیون تومان پول به تو می‌رسید، با آن چه می‌کردی؟

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

- \* اگر سیاستمدار بودی، سه موضوع مهمی که در مورد آن‌ها کار می‌کردی چه بود؟
- \* اگر نویسنده بودی، چه نوع کتاب‌هایی می‌نوشتی؟
- \* اگر به قدری ثروتمند بودی که نیازی به کار کردن نداشتی، وقتت را چگونه می‌گذرانیدی؟

داستان : سؤال اگر من و تو حیوان بودیم، چه حیوانی بودیم را یکی از دوستان جدیدم دریکی از سفرهای طبیعت‌گردی از من پرسید. من کار اکال شدم و او خرس گریزلی. این سؤال، باعث خنده و گرم گرفتن گفتگویمان شد.

داستان: سؤال اگر نامرئی می‌شدی، چه کار می‌کردی را از دوست نوجوانم برای به حرف آوردن و آب‌کردن یخ او پرسیدم. او باعلاقه توضیح می‌داد که اگر نامرئی می‌شد، به هر جای دنیا که دوست داشت، سفر می‌کرد.

اقدامک: لیستی از سؤالات مصاحبه‌ای را در صفحه دفترچه یادداشت بنویسید.

قبل از روبه‌رو شدن با فرد جدید، آن‌ها را مرور کنید.



## مرور مطالب قبلی

وقتی با کسی قرار داریم که قبلاً او را دیده‌ایم قبل از ملاقات، موارد خاصی را که دفعات پیش، درباره او فهمیده‌ایم، مرور کنیم. به‌طور مثال دفعه قبل، طرف مقابل گفته بود که خانه خریده‌اند و قرار است اسباب‌کشی کنند. یا گفته بود قرار است برادرش به کانادا برود. اگر از قبل این‌ها را مرور کنیم، هنگام به وجود آمدن وقفه‌ها می‌توانیم از او راجع به این موضوعات سؤال بپرسیم:

\* دفعه پیش گفتی می‌خواهید به خانه جدید بروید.

نقل مکان کردید؟

\* راستی گفته بودی برادرت قرار است به کانادا برود،

به سلامتی رفت؟

با پرسیدن این سؤالات دوست ما از اینکه این قدر به او توجه داریم و دغدغه‌هایش برایمان مهم است، خوشحال می‌شود.

## تکرار طوطی‌وار

یک‌زمان‌هایی آن قدر خسته هستیم که حوصله فکر کردن به اینکه چه سؤالی بپرسیم، نداریم. همچنین امکان ترک طرف مقابل را هم نداریم. به‌طور مثال در ماشین پیش کسی نشسته‌ایم و می‌خواهیم طرف مقابل را در گفتگو همراهی کنیم.

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

کافی است مثل طوطی چند تا کلمه آخری که طرف مقابل به زبان آورده، با لحن پرسشی و مشتاقانه تکرار کنیم. این جوری طرف مقابل به گفتگو راجع به آن باعلاقه، ادامه می دهد.

تصور کنید دوستان می گوید: دیشب رفته بودم سینما. ما با لحن پرسشی می گوییم: سینما؟ بعد او می گوید: بله، خیلی خوب بود. بعد می گوییم: فیلمش خوب بود؟ بعد او می گوید: بله، یک فیلم خیلی خوب از اصغر فرهادی به اسم فروشنده. ما می گوییم: فروشنده؟ حالا دوستان با اشتیاق شروع می کند به تعریف کردن از فیلم فروشنده.

این گونه طرف مقابل فکر می کند حرف هایی که بین ما ردوبدل می شود، یکی از بهترین گفتگوهای هست که ما تا حالا باهم داشته ایم. نکته قابل توجه اینکه وقتی طرف مقابل مشغول حرف زدن است، با توجه کامل به او گوش دهیم.

## چگونه هم صحبتمان را شیفته خود کنیم؟

همه ما دوست داریم طرف مقابل هنگام صحبت، از ما خوشش بیاید. برای رسیدن به این هدف، چند راه وجود دارد.





## پیدا کردن موضوعات موردعلاقه او

تا حالا شده وقتی کسی از چیزی که موردعلاقه‌تان هست پرسیده باشد، با شور و اشتیاق راجع به آن صحبت کرده باشید؟

اگر در حین گفتگو موضوعاتی را کشف کنیم که موردعلاقه طرف مقابل است، می‌توانیم ساعت‌ها راجع به آن با یکدیگر گفتگو کنیم. این‌ها موضوعاتی هستند که شور و اشتیاق را در او برمی‌انگیزند. این‌گونه طرف مقابل ناخودآگاه از ما خوشش می‌آید.

یافتن موضوعات موردعلاقه دیگران اهمیت زیادی دارد، چون می‌تواند زمینه‌ساز گفتگوهای دل‌نشین باشد. هرچقدر زودتر این موضوعات را شناسایی کنیم، گفتگوی پرحرارت‌تری خواهیم داشت.

این موضوعات می‌تواند، فرزند، شغل جدید، سرگرمی، اهداف، ورزش موردعلاقه‌اش و سفر قبلاً رفته یا در پیش رویش، باشد. این مطالب، موتور طرف مقابل را روشن می‌کند.

یکی از علائق من سفر کردن است. وقتی کسی راجع به سفرهایم می‌پرسد، چنان با شور و اشتیاقی تعریف می‌کنم که وصف‌ناپذیر است. دو راه برای پیدا کردن علائق طرف مقابل وجود دارد.

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

راه اول

راه آسان اول این است که از او بپرسیم:

\* تفریح مورد علاقه‌ات چیست؟

\* کارت‌تون مورد علاقه‌ات چیست؟

\* اوقات فراغتت را چگونه می‌گذرانی؟

\* دوست داری برای تعطیلات به کجا بروی؟

راه دوم

راه دوم، تیز کردن گوش‌ها است.

تصور کنید هفته پیش یک باران حسابی آمده است. به کسی که تازه با او آشنا شده‌ایم، می‌گوییم: عجب بارانی آمد. او می‌گوید: بله، برای گل‌ها خیلی خوب بود. اگر حواسمان نباشد سرسری از این جمله رد می‌شویم. ولی اگر خوب دقت کرده باشیم، می‌بینیم که او کلمه گل را بکار برده است، پس احتمالاً به گل و گیاه علاقه دارد. در ادامه گفتگو، از او می‌پرسیم: شما به گل و گیاه علاقه دارید؟ بعد می‌بینیم که طرف مقابل گل از گلش می‌شکفتد و با علاقه از باغچه‌اش تعریف می‌کند.

در برخورد با بعضی از افراد می‌بینیم که از فرزند یا نوه‌هایشان زیاد صحبت می‌کنند. پس موضوع فرزند یا نوه‌اش مورد علاقه اوست.



## تعریف و تمجید مؤثر

هرگاه که در گفتگو وقفه‌ای پیش آمد، می‌توانیم از یکی از ویژگی‌های ظاهری، دارایی یا رفتار طرف مقابل تعریف کنیم.

### رفتار

همه ما آدم‌ها از اینکه کسی از رفتار ما تعریف کند، ذوق‌زده می‌شویم. مخصوصاً اگر رفتاری باشد که به نظر ما خوب است، اما به چشم کسی نمی‌آید. بنابراین به صحبت طرف مقابل خوب گوش دهیم تا متوجه شویم به چه چیزی افتخار می‌کند. این همان چیزی است که ما باید از آن تعریف و تمجید کنیم.

بهتر است این کار را صمیمانه انجام دهیم. سعی کنیم صادقانه از دستاوردها و موفقیت‌های طرف مقابل خوشحال و شادمان شویم. به‌طور مثال وقتی کسی به من می‌گوید تو دختر بااراده‌ای هستی چون کمتر کسی حاضر است هرروز صبح زود ورزش کند، بسیار خوشحال می‌شوم.

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

تعریف از عملکرد یا رفتار افراد:

- \* شما این مهارت را دارید که در شرایط سخت، چه کار کنید.
- \* زحماتی که برای کنکور فوق لیسانس کشیدی، ارزش داشت چون دانشگاه امیرکبیر یکی از بهترین دانشگاه‌های ایران است.
- \* از طرز تفکر شما خوشم می‌آید.
- \* روش شما را برای پشت سر گذاشتن این اتفاق، تحسین می‌کنم.
- \* تلاش و پشتکارتان برای این پروژه، قابل تحسین است.
- \* شما بلدید چطوری به دیگران انرژی مثبت بدهید.
- \* شما برای کارتان زحمت زیادی کشیده‌اید.
- \* اینکه باوجود شاغل بودن، هرروز غذای خانگی می‌پزید، قابل تحسین است.
- \* اینکه این قدر پیگیر این پروژه هستید، مسئولیت‌پذیری شما را می‌رساند.
- \* اینکه برای درست کردن این کاردستی این قدر وقت و حوصله گذاشته‌اید، ارزشمند است.



در جستجوی چیز خوبی در ظاهر افراد برای تعریف کردن باشیم. البته توجه داشته باشیم که هر تعریف معمولی به دل آدم‌ها نمی‌نشیند و بیشتر چاپلوسی تلقی می‌شود. برای به دل نشستن تعریف، لازم است دلیلی برای آن بیاوریم. مردم ترجیح می‌دهند نظرمان را مفصل‌تر به آن‌ها بگوییم.

\* به جای گفتن چه شال خوشگلی سرتان هست بگوییم: شالتان به شما می‌آید چون رنگش چهره‌تان را باز کرده.

\* به جای گفتن چه انگشتر زیبایي دارید بگوییم: چه انگشتر زیبایي، طرحش خیلی خاص است.

**نکته مهم: از تعریف‌های مبهم و کلی پرهیزیم. این تعریف‌ها، بی‌معنی هستند و به دل آدم‌ها نمی‌نشینند.**

تعریف‌های مبهم و کلی مثل:

\* شما فوق‌العاده هستید.

\* شما خوش‌تیپ هستید.

\* چقدر تو خوشگلی.

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

### دارایی

تا حالا شده هرچقدر گشته‌اید، در ظاهر یا رفتار کسی، چیزی برای تعریف کردن پیدا نکرده باشید؟

اگر طرف مقابل، در ظاهر یا رفتارش چیزی برای تعریف کردن نداشت، از دارایی‌های او مثل خانه، ماشین، خودکار یا حتی فنجان چای او تعریف کنیم.

\* خانه دل‌بازی دارید، آن آکواریوم که کار گذاشته‌اید به خانه‌تان آرامش خاصی داده است.

\* این فنجان‌هایتان را خیلی دوست دارم چون کوچک و ظریف هستند.

هشدار: اگر پشت سر هم از طرف مقابل تعریف کنیم، حالت زننده و چاپلوسانه پیدا می‌کند.

نقل قول: هیچ چیز انسان‌ها را به اندازه شنیدن تعریف و تمجید گاه و بی‌گاه، مستعد و سزاوار تعریف و تمجید نمی‌کند. اگر به کسی بگویید که انسانی دلپذیر و دوست‌داشتنی است، او دلپذیر و دوست‌داشتنی می‌شود.



## یافتن علایق و تجربه‌های مشابه

تا حالا شده با کسی آشنا شوید و در دل با خود بگویید واقعاً از او خوشم می‌آید؛ نقاط مشترک زیادی داریم؛ احساسات او را درک می‌کنم؛ او احساسات مرا درک می‌کند؛ ما باهم جور هستیم؛ وقتی باهم هستیم به من خوش می‌گذرد؟

هدف گفتگو، یافتن پیوندهای مشترک است. اگر به اندازه کافی وجه اشتراک داشته باشیم، می‌توانیم به ادامه رابطه امیدوار باشیم.

همه آدم‌ها دل‌بستگی و علایق زیادی دارند و دلشان می‌خواهد بدانند ما در کدام‌یک از آن علایق با آن‌ها شریک هستیم.

به‌طور مثال من به کوهنوردی، طبیعت‌گردی، سفر، ورزش، موزه، تئاتر رفتن و کتاب خواندن، علاقه زیادی دارم. وقتی می‌فهمم کسی مثل من به این موضوعات علاقه‌مند است، خیلی خوشحال می‌شوم.

هنگام گفتگو، در جستجوی اهداف، تجربیات و افکار مشترک باشیم. وقتی متوجه علاقه‌مندی‌های مشترک شدیم، می‌توانیم طرف مقابل را به مشارکت در آن فعالیت دعوت کنیم. به‌طور مثال اگر متوجه شدیم او به کوهنوردی علاقه دارد، به او پیشنهاد دهیم که همین جمعه باهم به کوه برویم.

وقتی تشابهی بین خود و طرف مقابل می‌بینیم، مهم است که او را از این نکته آگاه کنیم تا بداند ما نیز تجربه‌ای مشابه با او داریم. به‌طور مثال

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

اگر طرف مقابل راجع به سفری که در آینده قرار است به بیلاق ماسال داشته باشد، صحبت می‌کند، در انتهای کلامش اظهارنظری در مورد تجربه قبلی‌مان در مورد آنجا کنیم و بگوییم شهریور پارسال که به آنجا رفتیم، اقیانوس ابر تشکیل شده بود.

داستان: در سفری که اردیبهشت سال نودوپنج به دشت نوا تا آزو واقع در استان مازندران رفتیم، دختری به نام سمانه در مندلی اتوبوس کنارم نشست. سر صحبت را با او باز کردم. هنگام گفتگو، متوجه شدم او هم مثل من متولد سال شصت و سه است. به گفتگو که ادامه دادیم، سمانه اشاره کرد که مهندسی عمران دانشگاه خواجه نصیر درس خوانده است. یک دفعه یادم افتاد یکی از بچه‌های دبیرستانم به نام سمیه، همان سال، همان دانشگاه و همان رشته قبول شد. این موضوع را با سمانه در میان گذاشتم. پیدا کردن یک دوست مشترک، باعث شد، گفتگویمان حسابی گرم بگیرد، جوری که همسفرهای دیگر، تصور می‌کردند من و سمانه دوستان قدیمی هستیم که سال‌هاست همدیگر را می‌شناسیم.





داستان: فردی که تازه با او آشنا شده بودم، هنگام گفتگو اشاره کرد که اهل شهر خوانسار هست. وقتی به او گفتم مادر بزرگ مادری ام هم اهل خوانسار است، خوشحال شد و صحبت‌مان گرم گرفت.

گفتن جملاتی مثل "من هم خوشم می‌آید" یا "من هم همین‌طور"، به طرف مقابل کمک می‌کند که با علائق ما آشنا شود.

البته دقت کنیم هر وقت کسی از یک تجربه یا یک سلیقه مشترک با ما حرف می‌زند، به جای اینکه سریع خود را وسط بیندازیم و بگوییم من هم همین‌طور، بگذاریم اول او از حرف زدن درباره آن لذت ببرد.

به‌طور مثال اجازه دهیم ابتدا او با اشتیاق از اینکه چگونه بر ترسش از شنا کردن غلبه کرده تعریف کند، بعد بگوییم که ما هم شنا بلدیم. یا برای تعریف کردن اتفاق مشابهی که در جنگل برایمان افتاده صبر کنیم تا طرف مقابل صحبت خود را در مورد اتفاقات مربوط به خودش پایان دهد، بعد شروع به تعریف ماجرای خود کنیم.

البته حواسمان باشد خیلی زیادتر از حد هم صبر نکنیم تا تشابه‌مان را رو کنیم، چون در این صورت طرف مقابل فکر می‌کند که ما فردی تودار و مودی هستیم. پس اینکه چه زمانی به این تشابه اشاره کنیم، مهم است. وقتی به طرف مقابل می‌فهمانیم که نظرش را در مورد یک موضوع، تجربه یا هدف قبول داریم، یا ما هم قبلاً آن را تجربه کرده‌ایم، بین

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

خودمان و او پل می‌زنیم و رابطه‌مان عمیق‌تر می‌شود. در نتیجه صمیمیت بیشتری بین ما به وجود می‌آید.

**تماس با ما: اگر در این زمینه، داستان‌های جالبی دارید، خوشحال می‌شوم با من به استراک بگذارید. اگر سؤالی هم دارید، می‌توانید از مشاوره رایگان برخوردار شوید.**

Email Address: [info@motamedpooya.com](mailto:info@motamedpooya.com)

**مریم محتمد پویا**

## در گفتگو چه موضوعاتی از خود را مطرح کنیم؟

تا حالا شده در یک گفتگو، همه‌اش شما حرف زده باشید و طرف مقابل هیچ چیزی از خودش نگفته باشد؟

تا حالا برایتان پیش‌آمده که فرد جدیدی از طریق ازدواج وارد فامیل شده باشد، ولی چون هر بار که با او گفتگو کرده‌اید چیزی از افکار، احساسات، ارزش‌ها و عقایدش نگفته است، بعد از گذشت چندین سال از آشنایی هنوز شناختی از او پیدا نکرده باشید؟

وقتی در گفتگو فقط یک نفر صحبت می‌کند، آخر مکالمه، فردی که همه‌اش حرف زده، با خود می‌گوید: "فقط که من حرف زدم، او هیچ چیزی



از خودش نگفت، انگار فقط می‌خواست از من اطلاعات بگیرد. "در واقع به نظر او طرف مقابل یک آدم تودار و موذی می‌رسد. فردی هم که فقط گوش داده، خسته می‌شود و پیش خود می‌گوید: "طرف مقابل چقدر پرچانه است!"

یکی از موضوعاتی که در زمان به وجود آمدن وقفه‌ها می‌توانیم درباره آن صحبت کنیم، راجع به خودمان است. بنابراین ما هم از علائق، طرح‌ها و برنامه‌های خودمان بگوییم تا تعادل گفتگو حفظ شود. این طوری نباشد که تنها یک طرف صحبت کند. پس دیگران را از چیزهایی که برایمان اهمیت دارد، آگاه کنیم.

وقتی از خودمان صحبت می‌کنیم، یک سری سرنخ به مخاطب می‌دهیم تا بر اساس آن‌ها، او هم بتواند سؤالاتی را مطرح و از ما شناخت پیدا کند. بنابراین تا جایی که می‌توانیم در صحبت‌مان، تاریخ‌ها، مکان‌ها و مثال‌های متعددی را بیاوریم.

تا جایی که می‌شود از احساساتمان راجع به مسائل صحبت کنیم. این‌گونه نمای کلی از شخصیت‌مان را به طرف مقابل نشان می‌دهیم. به‌طور مثال بگوییم که چه چیزی باعث خشم ما می‌شود؟ چه چیزی باعث شده که این احساس را نسبت به فلان مسئله داشته باشیم؟ مهم‌ترین دغدغه‌های ما چیست؟ آینده را چطور می‌بینیم؟ چه چیزی را دوست داریم و چه چیزی را دوست نداریم؟ همه این‌ها به طرف مقابل نشان می‌دهد که دنیا را چگونه می‌بینیم.

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

برای آن دسته از افرادی که تاکنون افکار و احساساتشان را بروز نداده‌اند، این کار بسیار مشکل است و نیاز به تمرین دارد.

اشتباه رایج: شنونده‌های خوب ممکن است به اشتباه تصور کنند، نیازی به بروز دادن اطلاعات شخصی ندارند و فکر کنند که صحبت کردن درباره خود، ممکن است دیگران را خسته کند.

انسان‌های درون‌گرا، شنونده‌های خوبی هستند. چون من درون‌گرا و در نتیجه شنونده خوبی هستم، ممکن است ساعت‌ها با کسی گفتگو کنم، بدون اینکه خیلی حرفی از خودم زده باشم. البته اعتراف می‌کنم که با گوش دادن، انرژی زیادی از من گرفته می‌شود. چون تنها، شنیدن لازم نیست. لازم است که خوب گوش بدهم، احساسات طرف مقابل را درک کنم و گهگاه از او سؤال بپرسم. در نهایت، دوستانم آرامش پیدا می‌کنند و با خوشحالی از من خداحافظی می‌نمایند. از این به بعد در آشنایی‌های جدید، تلاشم بر این است که تعادل دو طرفه گفتگو را حفظ کنم.

احتیاط: در ابتدای آشنایی هر چه را که در دل داریم، بیرون نریزیم و از چیزهایی که قادر به تغییر آن نیستیم، گله و شکایت نکنیم. در جلسات اول، اسرار فصولی خود را با طرف مقابل در میان نگذاریم. کمی بعدتر که اعتماد ایجاد و دوستی مان محکم‌تر شد، می‌توانیم رازهایمان را با او در میان بگذاریم تا صمیمیت بیشتری بین ما به وجود آید. ایجاد اعتماد، نیاز به زمان دارد.



احتیاط: در ابتدای آشنایی، بیش از اندازه هیجان زده و احساسات نباشیم. بعضی از خانم‌ها در همان جلسات اول، به آقایان ابراز علاقه می‌کنند. این ابراز علاقه زودهنگام، باعث ایجاد ترس و عقب‌نشینی در آقایان می‌شود. همچنین اگر آقایان خیلی سریع به خانم‌ها ابراز عشق کنند، خانم‌ها می‌ترسند.

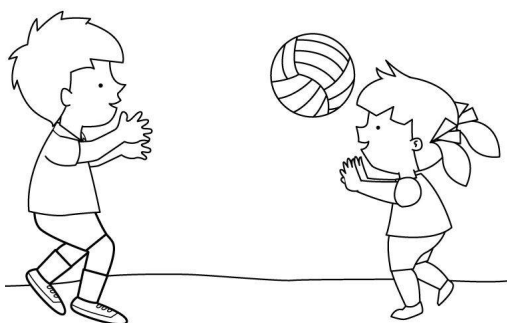
حرف زدن بیش از حد درباره علائق خود دامی است که معمولاً افراد در آن می‌افتند. پس یادمان باشد در این کار، زیاده‌روی نکنیم. تنها یک دید کلی درباره علائق خود بدهیم و زیاد وارد جزئیات نشویم تا حوصله‌اش سر برود. فقط زمانی که طرف مقابل درخواست کرد، می‌توانیم وارد جزئیات شویم. دقت کنیم فرصت گفتگو را به طرف مقابل نیز بدهیم، چون در غیراینصورت به شکل یک آدم خودخواه شناخته خواهیم شد.

**نقل قول: گفتگو یک بازی نوبتی است. شما می‌گویید. سپس من می‌گویم و مجدد شما می‌گویید. هر نفر، زمانی صحبت خود را شروع می‌کند که طرف دیگر حرف خود را تمام کرده باشد.**

طبق قانون گفتگو، به ازای هر چیزی که می‌گیریم، یک چیزی بدهیم. اگر فقط بپرسیم و از خودمان چیزی نگوئیم، گفتگو از تعادل خارج می‌شود. این، یک ضرورت است که هر دو طرف گفتگو، از خودشان بگویند.

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

گفتگوی خوب یعنی تعادل بین حرف زدن و گوش دادن. گفتگوی خوب مثل پاس کاری است. ابتدا یکی توپ را می گیرد، حرف می زند، بعد توپ را به دیگری پاس می دهد، حالا نوبت دیگری برای گفتگوست. این پاس ممکن است به شکل سؤال یا نظرخواهی باشد. به طور مثال بپرسیم: نظرت راجع به فلان موضوع چیه؟



شاید بعضی از افراد دوست نداشته باشند توپ گفتگو به دستشان بیفتد، چون خجالتی اند یا فکر می کنند زندگی شان بیش از اندازه معمولی است. برخی آدم ها به اشتباه فکر می کنند، اگر از خودشان بگویند، خودخواه به نظر می رسند. یا به اشتباه فکر می کنند گفتن زندگی معمولی و یکنواختشان برای طرف مقابل جالب نیست.

واقعیتی که وجود دارد این است که همه ما انسانیم و به زندگی خود مشغول هستیم. همه ما دغدغه برآمدن از پس هزینه های زندگی، درس خود یا فرزندان، پیشرفت کاری، مراقبت از پدر و مادر پیر و اوقات استراحت یا فراغتمان را داریم.



شباهت‌های ما انسان‌ها بیشتر از تفاوت‌هایمان است. چیزی که باعث به وجود آمدن ارتباط ما با دیگران می‌شود، شباهت‌های ماست.

همه آدم‌ها حداقل یک تجربه خاص در زندگی داشته‌اند. اگر یک‌بار یک کار خنده‌دار کرده‌ایم یا حتی فقط به یک سفر رفته‌ایم یا اتفاق جالبی برایمان افتاده یا داستانی داریم که پایان خوشی دارد یا تصادف عجیبی کرده‌ایم یا یک ماجراجویی داشته‌ایم، حتماً تعریف کنیم. این‌ها نمونه‌هایی از چیزهایی هستند که در گفتگو جالب به نظر می‌آیند.

لیست موضوعات مطلوب از خود:

\* داستان‌ها، نظرات و مشاهدات.

\* حیواناتی که در حال حاضر نگهداری می‌کنیم یا در زمان بچگی خود داشته‌ایم. تفاوت نژاد آن‌ها و کارهایی که برای لانه‌سازی آن‌ها کرده‌ایم.

\* کتاب‌ها: کتاب‌هایی که به تازگی خوانده‌ایم. کتاب‌های موردعلاقه‌مان.

\* خاطرات کودکی.

\* کنسرت‌ها و خوانندگان موردعلاقه‌مان.

\* فیلم‌هایی که تازه دیده‌ایم یا فیلم‌هایی که بیشتر از یک‌بار تماشا کرده‌ایم.

\* کارتون موردعلاقه‌مان.

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

\* اخبار جدید.

\* رستورانی که توصیه می‌کنیم.

\* غذاهای مورد علاقه‌مان.

\* ورزش یا گروه ورزشی که دوست داریم.

\* هنرها: تئاتر، موسیقی، موزه و هنرهایی که از آن‌ها

لذت می‌بریم.

\* برنامه‌های تلویزیونی که همیشه تماشا می‌کنیم.

\* چیزی که این روزها توجه ما را جلب کرده: پروژه

جدید، سرگرمی، سفر آینده.

\* زندگی کاری: نحوه ورود ما به این کار، اهداف شغلی.

هشدار: در دام اینکده زیاد از حد راجع به خودمان بگوییم، نیفتیم.

نقل قول: هیچ‌کس از اینکه کم صحبت کرده است توبه و اظهار ندامت نمی‌کند، بلکه اغلب از پرگویی توبه می‌کند.

هشدار: در شروع آشنایی، داستان‌های خود را که پایانه تلخ داشته‌اند، تعریف نکنید.





اقدامک: لیست > استان های فزنده دار، مابرا لجویها، سفرهای بالب،  
 اتفاقات عجیب و > استان هایی را که پایان خوشی برایتان > داشته است،  
 در > فتریه یا > داشته، بنویسیم. از > استان های این لیست، جهت صحبت  
 کردن > باره خودتان استفاده کنید.

### اگر مسئله‌ای را نمی‌دانیم، چه کنیم؟

وقتی راجع به چیزی اطلاعات نداریم، از اینکه بگوییم مسئله‌ای را نمی‌دانیم، نگران نباشیم. گفتن جملات زیر و مانند آن‌ها اشکالی ندارد:

\* نمی‌دانم.

\* نه، با آن آشنایی ندارم.

\* تا حالا چنین چیزی را نشنیده‌ام.

همه انسان‌ها مسائلی را نمی‌دانند. با این تفاوت که هر کس مورد به خصوصی را نمی‌داند. بی‌شک ما چیزهایی را می‌دانیم که دیگری آن را نمی‌داند. پس دیگران از اینکه روراست به آن‌ها بگوییم نمی‌دانیم و بخواهیم در مورد آن توضیح دهند، از ما خوششان خواهد آمد.

چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

## چطور مثبت به نظر برسیم؟

داستان: برای اولین بار با دوستی که تازه با او آشنا شده بودم، صحبت می‌کردم، همان اول از بیماری‌های جسمی، ازدواج ناموفق و شکست‌های کاریش برایم تعریف کرد. با همدلی به صحبت‌هایش گوش می‌دادم، اما تصویر یک آدم ضعیف و شکست‌خورده از او در ذهنم شکل گرفت. هرچند در ادامه رابطه چیزهایی از او دیدم که این تصویر را تأیید کرد.

داستان: دوستی داشتم که در همان ابتدای آشنایی از مشکلات کاری، موانع و دردهای که اداره مالیات برایش پیش آورده بود، صحبت کرد. این موضوع، شروع خوبی برای گفتگو با من نبود.

یک دیدگاه رایج اشتباه وجود دارد که بعضی‌ها فکر می‌کنند به محض اینکه با کسی آشنا شدند، اگر از همان ابتدا از اشتباهات و مشکلاتشان بگویند یا به چیز بدی اعتراف کنند، نزد او عزیز می‌شوند و صمیمیت به وجود می‌آید. به‌طور مثال از بیماری‌های روحی یا جسمی مثل افسردگی یا معده دردشان می‌گویند.



واقعیت این است که مردمی که ما را نمی‌شناسند، نمی‌توانند نقطه‌ضعف‌های ما را در کنار نقطه قوت‌هایمان ببینند. در نتیجه از همان ابتدای رابطه، یک تصویر منفی از ما در ذهنشان به وجود می‌آید. به‌طور مثال اگر همان اول آشنایی از ددرسرهای کاری و رابطه بدی که با مدیرمان داریم، بگوییم، طرف مقابل با خود می‌گوید: "وای... دیگه قرار است چه چیزی از ددرس‌هایش بگوید!"

بعضی‌ها در ابتدای آشنایی شروع می‌کنند به غیبت کردن از پدر و مادرشان و خطاهایی که آن‌ها در حقشان کرده‌اند. این نیز تأثیر بسیار بدی روی طرف مقابل خواهد گذاشت.

یادمان باشد وقتی کسی را برای اولین بار می‌بینیم، گفتن خاطرات منفی و دردناک را کنار بگذاریم. هیچ‌کس حوصله شنیدن غرغر و منفی‌بافی‌های ما را ندارد.

**نقل قول: در مورد بیماری‌ها، بیمارستان‌ها، ناتوانی‌ها  
و عمل جراحی صحبت نکنید. از همه مهم‌تر، در مورد  
نشانه‌های بیماری خودتان حرف نزنید.**

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

نقل قول: به طور بی پایان در مورد عمل جراحی خود حرف نزنید و تمام لحظه های ورود خود را به بیمارستان تا بازگشت به کارتان تعریف نکنید. صحبت در مورد رنج و دردی که کشیده اید، شمارا قهرمان نمی کند، بلکه به صورت انسانی کسل کننده درمی آورد.

ابتدای آشنایی وقت آن است که روی خوبی هایمان تأکید کنیم، تا یک تصویر مثبت از ما در ذهن طرف مقابل باقی بماند. بعداً که رابطه ما با او صمیمانه تر شد، می توانیم با خیال راحت از درد و رنج هایمان برایش بگوییم.

در ابتدای آشنایی از پرداختن به موضوعات ممنوعه مانند مرگ، جنایات، اتفاقات غم انگیز، بدبیباری های شخصی مان در حال حاضر، قیمت کالاها، بحث های سیاسی-مذهبی تا زمانی که موضع طرف مقابل را نمی دانیم، "غیبت در مورد افراد خاص، مسائل جنسی،" تحقیرهای نژادی و قومی" و "سلامتی خودمان یا دیگران، مگر اینکه او را گچ گرفته یا با بانداژ یا عصا ببینیم" بپرهیزیم. چنین گفتگوهایی می تواند تأثیر منفی روی طرف صحبت ما بگذارد.

از هر زمینه ای از گفتگو که ممکن است باعث آزرده گی طرف مقابل شود، دوری کنیم.



لیست موضوعات ممنوعه:

\* تحقیر دیگران

\* موضوعات بحث برانگیز مانند زن‌ها خوب‌اند مردها بد هستند یا مردها خوب‌اند زن‌ها بد هستند

\* انتقاد یا بدگویی از خانواده، کار، دولت، زندگی

\* طلاق: شما و طرف مقابل

\* داستان‌های طولانی در مورد کار، زندگی، تعطیلات و وضعیت سلامتی خود

\* پول: درآمد، اموال، ارزش دارایی‌های مختلف متعلق

به طرفین

\* لطفه‌های نامناسب

\* مسائل شخصی، شکست‌ها، عیب و نقص‌ها

\* امور سیاسی

\* تفکر و اظهار نظر در مورد شکل و شمایل افراد حاضر

\* امور مذهبی

\* بازگویی طولانی فیلم‌های سینمایی یا نمایش‌های

تلویزیونی که دیده‌ایم

\* امور جنسی

\* تاریخچه قول و قرارهای عشقی طرف مقابل

چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

هشدار: اگر پای گچ گرفته کسی را نادیده بگیریم، او از این بے توجهی ما بسیار ناراحت خواهد شد.

نکته: اگر درباره موضوعی شک داریم که بد است یا نه، بهتر است نگوئیم.

اقدامک: لیست موضوعات بد جهت گفتگو را که تاکنون به کار برده‌اید، بنویسید.

اقدامک: این هفته حداقل با سه نفر جدید گفتگو کنید. می‌توانید با یکی از همسایه‌ها، یک نفر در ایستگاه اتوبوس یا یک نفر در صف فروشگاه، وارد صحبت شوید.

تماس با ما: اگر در مورد این بخش سؤالی دارید، خوشحال می‌شوم که با من در میان بگذارید:

Email Address: [info@motamedpooya.com](mailto:info@motamedpooya.com)

مریم محمدمد پویا



## چگونه می‌توان به آرامی موضوع بحث را تغییر داد؟

تا حالا شده وقتی افراد در مورد موضوعی صحبت می‌کنند، هیچ اطلاعاتی راجع به آن نداشته باشید؟

تا حالا شده به موضوع یک بحث علاقه نداشته باشید؟

در این شرایط نمی‌توانیم وسط حرف آن‌ها بپریم و موضوع جدید و نامربوطی را مطرح کنیم. اگر هم این کار را انجام دهیم، جالب به نظر نمی‌آید. در اینجا راهی را نشان می‌دهیم که می‌توانیم به‌طور مناسب موضوع صحبت را تغییر دهیم.

اگر قصد داریم در مورد موضوع خاصی حرف بزنیم، عبارت آخر گوینده را بازگو کنیم، ظاهرش را تغییر دهیم و آن را به گفته خود مرتبط سازیم. به‌طور مثال تصور کنید ما دوست داریم راجع به آخرین فیلمی که دیده‌ایم صحبت کنیم، اما طرف مقابل در حال تعریف کردن از گرمی هوا است.

حال باید گرمی هوا را به فیلم موردنظرمان ربط دهیم. برای این کار، در جمله اول به گرمی هوا اشاره می‌کنیم و در جمله بعدی، گرمی هوا را به فیلم موردنظرمان ربط می‌دهیم.

## چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جوری که خسته کننده نباشد؟

مثال:

او: وای چقدر هوا گرم شده، از گرما مُردم. کی می‌شود که تابستان تمام شود.  
من: هفته پیش در این گرما، به سینما رفتم. ولی داخل سالن هوا خنک بود، آنجا فیلم رگ خواب را تماشا کردم.  
بنابراین مانند این مثال، به کلمات آن‌ها اشاره می‌کنیم و آن را به موضوع خود ربط می‌دهیم. این‌گونه هیچ‌کس متوجه تغییر موضوع نمی‌شود.

هشدار: در بسیاری مواقع نباید موضوع را عوض کرد، حتی اگر موضوع بیش از اندازه خسته‌کننده باشد. به‌طور مثال وقتی کیسه با شور و شوق دارد از علاقه‌مندی‌هایش تعریف می‌کند. یا وقتی در گروهی کیسه در حال تعریف کردن از شخص دیگری در همان جمع است.

تا اینجای کتاب یاد گرفتیم چگونه سر صحبت باز کنیم و به گفتگو ادامه دهیم. دیگر وقت آن است که تمرین کنیم. برای تغییر دادن عادت‌های غلط قبلی، نیاز به تمرین و تلاش زیادی داریم.





جرقه



---

چکیده فصل:

در این فصل یاد گرفتیم:

چگونه فعالانه گوش دهیم؟

چگونه نگران این مسئله نباشیم که بعدش چه بگوییم؟

چگونه هم صحبتمان را شیفته خود کنیم؟

چگونه علائق و تجربه‌های مشابه را کشف کنیم؟

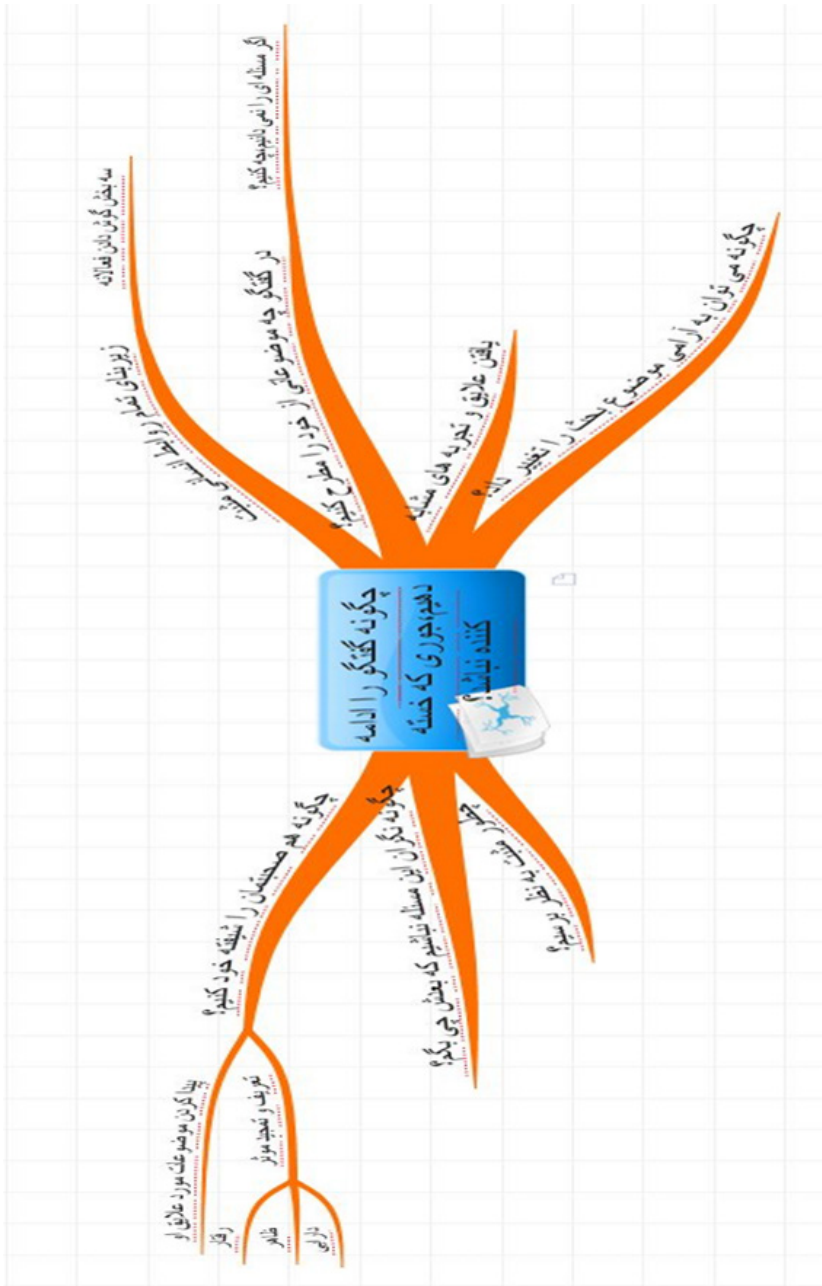
در گفتگو چه موضوعاتی از خود را مطرح کنیم؟

چطور مثبت به نظر برسیم؟

چگونه می‌توان به‌آرامی موضوع بحث را تغییر داد؟

---

# چگونه گفتگو را ادامه دهیم، جویری که خسته کننده نباشد؟





فصل چهارم

خلاف کاران  
گفتگو



در سخنرانی که در جمعی از دوستان داشتم به این موضوع پرداختم که یک سری آدم‌ها هستند، به محض اینکه با آنها وارد صحبت می‌شویم، مکالمه‌مان را نابود می‌کنند. بنابراین لازم است در گفتگوها مراقبت چنین افرادی باشیم و با آنها برخورد جدی‌تری داشته باشیم.

خلافکاران گفتگو، هشت دسته هستند. مراقبت باشیم خودمان جزء این هشت دسته نباشیم. در این فصل، روش‌هایی را برای مقابله با این خلافکاران خواهیم گفت.





نقل قول: هنر اصلی گفتگو، تنها گفتن سخن درست در جای درست نیست. بلکه بسیار دشوارتر از آن، گفتن سخن نادرست در زمانی است که به گفتن آن وسوسه می‌شوید.

## بازجویان

تا حالا شده یک نفر پشت سر هم از شما سؤال بپرسد که: شغلت چیست؟ چند ساعت است؟ مجردی یا متأهل؟ بچه هم داری؟ اهل کدام شهری؟ کجا کار می‌کنی؟ چند سال سابقه کار داری؟ از چه زمانی تهران زندگی می‌کنید؟

تا حالا شده از اینکه یک نفر پشت سر هم از شما سؤال می‌پرسد، احساس معذب بودن کرده باشید؟

بازجوها معمولاً عصبی هستند. آن‌ها ما را سؤال پیچ می‌کنند. در برابر این‌گونه افراد ما اجازه نداریم توضیح اضافی بدهیم یا سؤالی بپرسیم. فقط باید خیلی کوتاه و سریع به آن‌ها جواب دهیم. بعد از اینکه سؤالات بازجو تمام شد، بی‌آنکه حرفی از خودش بزند، بدون هیچ توضیحی می‌رود.

هیچ‌کس دوست ندارد بازجویی قرار بگیرد. دقت کنیم ممکن است خود ما نیز بعضی وقت‌ها این روش را در مورد یک نفر دیگر بکار بگیریم. وقتی ما فقط سؤال بپرسیم و از خودمان چیزی نگوییم، طرف مقابل احساس ناامنی می‌کند. ولی وقتی ابتدا از خودمان هم بگوییم، طرف

## خلافکاران گفتگو

مقابل احساس امنیت می‌کند. این گونه بازجویی به گفتگویی متعادل تبدیل می‌شود.

برای اینکه بازجو نباشیم، اگر به جای پرسیدن سؤالات بسته پشت سرهم، سؤالات باز و توضیحی‌تر بپرسیم، در گفتگو موفق‌تر خواهیم بود. اگر عمیقاً جویای احوال دیگران شویم، آن‌ها اطلاعات بیشتری از خودشان به ما خواهند داد.

اگر گیر یکی از بازجوها افتادیم، باید کنترل گفتگو را به دست بگیریم. بنابراین تا جایی که می‌توانیم از آن‌ها سؤالات توضیحی بپرسیم و به جواب‌هایشان خوب گوش دهیم.

به‌طور مثال بپرسیم شغلت چیست؟ بعد از این سؤال، برای اینکه راجع به شغلش بیشتر پرس‌وجو کنیم، بپرسیم چه شد که وارد این کار شدی؟ این روش باعث می‌شود بتوانیم کنترل گفتگو را به دست بگیریم.

## زیاده‌گویان

تا حالا آدم‌هایی را که فقط از خود، فرزندان و دارایی‌هایشان تعریف می‌کنند، دیده‌اید؟ تا حالا شده از دستشان کلافه شده باشید؟

این جور آدم‌ها استاد بزرگ کردن موضوعات مختلف هستند. آن‌ها موفقیت‌هایشان را بزرگ جلوه می‌دهند و از خودراضی به نظر می‌رسند.





آن‌ها دوست دارند در هر جمعی خودی نشان دهند. این دسته از آدم‌ها دنبال یک سری گوش شنوا می‌گردند. برای آن‌ها هر چقدر تعداد جمع بیشتر باشد، بهتر است.

**نقل قول: زیاده‌گویی معتدل، نمک گفتگو است. شما نباید در آن زیاده‌روی کنید. ولی حذف کامل آن هم موجب بی‌مزه شدن همه‌چیز می‌شود.**

مشکل از زمانی شروع می‌شود که وقتی زیاده‌گویان، وارد هر جمعی می‌شوند، دوست دارند همه ساکت شوند و به شرح قهرمانی‌های آن‌ها گوش دهند. آن‌ها پُز درآمد، دارایی، کار و فرزندانشان را می‌دهند.

حوصله همه از شنیدن حرف‌هایشان سر می‌رود. آدم‌های کسل‌کننده به‌طور معمول پر حرف هستند. بنابراین شنوندگان در انتظار کوچک‌ترین فرصت برای خلاصی از آن‌ها هستند.

راه خلاصی از این گروه آدم‌ها این است که موضوع بحث را عوض کنیم. بهتر است بحث را به سمت زندگی شخصی و کاری خودمان بکشانیم.

حواسمان باشد زمان‌هایی که خودمان هم بیش از حد راجع به ماجراهایمان صحبت می‌کنیم، از این کار جلوگیری نماییم.

### چگونه متوجه شویم که کسل کننده شده ایم؟

وقتی لبخند شنوندگان روی لب‌هایشان خشک شده، چشمان آن‌ها این‌ور و آن‌ور می‌رود، سعی می‌کنند میان سخن ما بدونند، ناآرام و بی‌قرار خود را به این‌طرف و آن‌طرف حرکت می‌دهند و یواشکی به ساعت خود نگاه می‌کنند، نشان می‌دهد مخاطبان از حرف‌های ما خسته شده‌اند. در این‌گونه مواقع آن‌ها ناامید به نظر می‌رسند.

پس اگر این نشانه‌ها را در شنوندگان دیدیم، وقت پایان دادن به حرفمان است.

نقل قول: زیاده‌گویی اغلب مصداقی از چیزی غیر موجود و خیالی اشتباه است.

### خودستایان

تا حالا شده به کسی بگویید دنبال کار هستید و او در ادامه حرف شما از مشکلات کاری خودش بگوید و اینکه بی‌کاری بهتر از چنین کاری است؟ تا حالا شده از مشکلات ازدواج خود تعریف کنید، بعد طرف مقابل بگوید باز خدا را شکر کن ازدواج کردی، من که هنوز مجردم چی؟



تا حالا شده دارید از اخلاق بد مدیرتان تعریف می‌کنید، یک‌دفعه طرف مقابل وسط حرفتان بگوید: مدیر من هم این‌طوری است و شروع کند به صحبت کردن از بدی‌های مدیر خودش؟

تا حالا شده دارید داستان فرزندان‌تان را تعریف می‌کنید، وسط حرفتان، طرف مقابل داستان فرزندان خودش را گفته باشد؟

این دسته از آدم‌ها منتظرند کسی یک داستان بگوید، بعد روی دست او بلند شوند. این‌ها تصور می‌کنند اگر روی دست کسی که حرف می‌زند، بلند شوند، نشان می‌دهند که خیلی خوب به حرف‌های او گوش داده‌اند. آن‌ها متوجه نیستند که این کار، باعث آزرده‌گی اشخاص می‌شود.

این دامی است که همه ما ممکن است در آن بیفتیم. یعنی وسط حرف دیگران یاد تجربه مشابه خودمان بیفتیم و شروع به تعریف کردن از آن کنیم. معمولاً در این زمان عبارات "من هم آنجا بودم"، "این را من هم تجربه کردم" را به زبان می‌آوریم.

وقتی این عبارات را به زبان می‌آوریم، یعنی داستان طرف مقابل قدیمی است. در نتیجه او احساس می‌کند باید از گفتن این داستان تکراری و خسته‌کننده بپرهیزد.

## انحصار جویان

داستان: چند سال پیش در یک مهمانی، آقای بی شروع به خواندن شعرهایی که با خود همراه داشت، کرد. او آن قدر با صدای بلند شعر می‌خواند و راجع به آن بحث می‌کرد که همه حضار از دستش کلافه شده بودند. ولی او متوجه کلافگی بقیه نبود. او آن‌چنان رشته کلام را در دستش گرفته بود که به هیچ‌کس دیگری اجازه صحبت کردن نمی‌داد.

انحصار جویان همه‌اش از ماجراهای خودشان صحبت می‌کنند، بدون اینکه متوجه خستگی و ناراحتی مخاطبانشان شوند. آن‌ها از اینکه توجه دیگران را به خود جلب کرده‌اند، خوشحال هستند.

**نقل قول: انحصار جو تصور می‌کند منظور از گفتگو این است که او صحبت کند و دیگران سر تکان دهند.**

در مواقعی که کاسه صبرمان لبریز شده و می‌خواهیم به صحبت گوینده انحصار جو پایان دهیم، بهتر است کمی با او همراهی کنیم و خلاصه‌ای از حرف‌هایش را بگوییم، سپس یک دلیل برای خاتمه دادن به صحبتش بیاوریم.



تصور کنید دوستان با آب و تاب یک ساعت دارد راجع به بازی فوتبال روز گذشته اش صحبت می کند. شما دیگر وقت ندارید و می خواهید به کارتان برسید. بهتر است بگویید: چه خوب پس خیلی عالی بازی کردید. من دیگر باید به کارم برسم. اگر وقت کردم، باز هم راجع به بازی تان صحبت می کنیم. این گونه با زبان خوش اعلام کرده اید که وقتتان برای گفتگو، تمام شده است.

در گروه ها اگر دیدیم کسی زیادی دارد صحبت می کند، مدیریت گفتگو را به عهده بگیریم. هر کس تنها پنج دقیقه فرصت دارد از خودش بگوید، بعد از آن با جمع بندی حرف او و طرح یک سؤال، توپ صحبت را به نفر بعدی پاس دهیم.

به طور مثال بگوییم:

\* زهرا، ماجرای روز اول کاری ات خیلی جالب بود، گلناز، حالا تو از ماجرای روز اول کاری ات بگو.  
\* علی، این جور که معلوم است شغلت خیلی سخت است، راستی عمو جان شما تعطیلات نوروز را چطور می گذرانیدی؟

این گونه توپ کلام را بین آدم ها دست به دست می دهیم.

معمولاً افراد مسن این ویژگی انحصار جویی را دارند. این گونه مواقع فقط کوتاه بیاسیم و به حرف های آن ها گوش دهیم. به عبارت دیگر، این کار را

فرصتی برای نشان دادن مهربانی‌مان به آن‌ها تلقی کنیم. یادمان باشد اگر بیشتر از پنج دقیقه صحبت کرده‌ایم، وقت آن رسیده که میدان گفتگو را به دیگری واگذار کنیم. می‌توانیم این کار را با پرسیدن سؤال از آن‌ها انجام دهیم.

نمونه سؤالات:

\* آیا تا حالا به آنجا مسافرت کرده‌اید؟

\* آیا تا حالا چنین اتفاقی برای شما افتاده است؟

\* در این مورد، نظر شما چیست؟

\* اگر شما جای من بودید، چه کار می‌کردید؟

نکته مهم: در جمع‌ها افرادی را که ساکت هستند، به حرف بکشانیم. آن‌ها را با طرح یک سؤال یا نظر خواهی مخاطب قرار دهیم و از آن‌ها برای شرکت در گفتگو دعوت کنیم. به‌طور مثال بگوییم، مسعود، نظر تو در این باره چیست؟



## دزدان

اگر زمانی که سعی می‌کنید نظرتان را بیان کنید، در میان صحبت شما پریده باشند، متوجه میزان ناراحتی ناشی از این کار، شده‌اید.

دزدها معمولاً عصبی هستند. آن‌ها صبر ندارند. دزدها وسط حرف دیگران می‌پزند، چون می‌دانند آن‌ها بعدش چه می‌خواهند بگویند. دزدها با حرف‌های طرف مقابل موافق نیستند و می‌دانند که او اشتباه فکر می‌کند. در نتیجه عجله دارند به او بفهمانند که فکرش اشتباه است.

دزدها سؤالات نامربوط می‌پرسند. آن‌ها نظرات بی‌مورد می‌دهند و تکمیل‌کننده جمله دیگران هستند.

به‌طور مثال وقتی گوینده می‌گوید: آهسته جلو رفتم و به صورتش نگاه کردم و دیدم... دزد می‌گوید: ترسیده بود؟ غش کرده بود؟ مرده بود؟ خوابیده بود؟

دزدها به گفتن داستان کمک می‌کنند. همچنین آن‌ها در مورد جزئیات بی‌ارزش بحث راه می‌اندازند.

نقل قول: به نظر من برای توهین به یک نفر یا صدمه زدن به احساسات او، هیچ راهی سریع‌تر از این نیست که وقتی سعی می‌کند به شما چیزی بگوید، سخنش را قطع کنید.

## خلافکاران گفتگو

حال اگر طرف مقابل حرف ما را قطع کرد، برای ادامه دادن به صحبت‌مان از جملات زیر استفاده کنیم:

\* همان‌طور که داشتم می‌گفتم....

\* به آنچه داشتم می‌گفتم برگردیم...

\* من مایل‌م به حرف‌های شما گوش کنم ولی اول من...

\* می‌شود موضوع را تمام کنم؟

\* برمی‌گردم به موضوع حرفم

\* من حرفم را تمام نکرده بودم...

\* حرفم تمام نشده است.

\* اجازه دهید من حرف‌هایم را تمام کنم و پس از آن

شما می‌توانید حرف بزنید.

\* بله، ولی...

اگر ما جزء قطع‌کنندگان صحبت دیگران هستیم، بهترین راه‌حل این است که وقتی کسی در حال سخن گفتن است، دهانمان را ببندیم. هرچند که این کار برایمان خیلی سخت است.





نقل قول: گفتگو تنها زمانی امکان پذیر است که ما بتوانیم  
خود را کنترل کنیم. سخن گفتن خوب، مستلزم انضباط  
شخصی بسیار زیاد است.

اعتراف می‌کنم که خودم بارها وسط حرف دیگران پریده‌ام. از این به بعد بیشتر مراقب این مسئله هستم.

## جر زندگان

این افراد به هر سؤال توضیحی که از آن‌ها می‌پرسیم، در یک کلمه پاسخ می‌دهند. آن‌ها این‌گونه به خاموش شدن شعله گفتگو کمک می‌کنند. به‌طور مثال اگر از آن‌ها بپرسیم، آخر هفته چه کار کردی؟ می‌گویند: هیچی. راه مقابله با جر زندگان این است که اگر به پرسش‌های یک کلمه‌ای آن‌ها به‌صورت توضیحی جواب دهیم، یاد می‌گیرند که آن‌ها هم توضیحات بیشتری بدهند.

به‌طور مثال اگر جر زندگان از ما بپرسند: تعطیلات خوش گذشت؟ نگوییم: خوش گذشت، شما چطور؟ بلکه توضیح دهیم: خوب بود، رفتیم سری به موزه آبگینه تهران زدیم. نکته جالب موزه این بود که هر ظرف شیشه‌ای قدیمی که می‌خواستی، آنجا پیدا می‌شد. ظرف‌های کوچکی را که هنرمندان روی آن طراحی شده است، خیلی دوست دارم. این‌گونه کمی اطلاعات بیشتر راجع به خودمان به او می‌دهیم و کمک می‌کنیم تا او

بتواند از بین آن‌ها سؤالی از ما بپرسد. در اثر این رفتار، او با ما احساس نزدیکی بیشتری می‌کند و به حرف می‌افتد. این‌گونه گفتگو جریان پیدا می‌کند.

**هشدار: در حضور افراد جرزنده، ممکن است به گوینده انحصار جو تبدیل شویم. تمرین کنیم که بتوانیم جلوی خود را بگیریم و کفه حرف بزنیم. پس به او هم اجازه دهیم تا در گفتگو مشارکت کند.**

### همه چیزدانان

آن‌ها همه چیز را می‌دانند و همیشه حق به جانب هستند. همه چیزدانان، لزومی نمی‌بینند که نظر دیگران را بپرسند. آن‌ها نسبت به دیگران بی‌اعتنا هستند.

همه چیزدانان به جز نظر خود به نظر هیچ‌کس دیگری علاقه نشان نمی‌دهند. هیچ‌کس این جور آدم‌ها را دوست ندارد. تا حالا با همچنین آدم‌هایی برخورد کرده‌اید؟

برای اینکه همه چیزدان نباشیم، وقتی نظرم‌ان را در جمعی مطرح می‌کنیم، حتماً بگوییم که این نظر شخصی ما، طبق تجربه ماست و ممکن است درست نباشد. همچنین هنگام صحبت، به صورت مداوم نظر دیگران را نیز جویا شویم.



## نصیحت کنندگان

این دسته از آدم‌ها را می‌توانیم از انواع و اقسام راه‌حل‌هایی که برای دیگران ارائه می‌دهند، بشناسیم. این افراد باحالتی نصیحت کننده، رشته سخن را در دست می‌گیرند. آن‌ها به ما خواهند گفت که بهتر است نظریاتشان را بپذیریم. تا حالا همچنین آدم‌هایی را دیده‌اید؟

دقت کنیم که یکی از نصیحت کنندگان نباشیم و هرگونه تمایل به آموزش دادن را در نطفه، خفه کنیم.

نصیحت کردن ما می‌تواند به راحتی، یک گفتگوی خوب را از بین ببرد. اما اگر در مسائل آدم‌ها عمیق‌تر شویم و آن‌ها را بیشتر بشناسیم و به جای دادن راه‌حل، از احساسات آن‌ها پشتیبانی کنیم، بسیار مؤثرتر خواهیم بود. بهتر است به جای نصیحت کردن، به طرف مقابل بفهمانیم که مشکل او برای ما اهمیت دارد. در واقع پند و اندرز ما در هیچ موقعیتی برای کسی خوشایند نیست.

هنگام گوش دادن، لازم است:

\* اول، احساس طرف مقابل را حدس بزنیم.

\* دوم، نیاز طرف مقابل که باعث این احساس در او

شده را حدس بزنیم.

\* سوم، از نصیحت کردن بپرهیزیم.

داستان: چند وقت پیش، بعد از کلاس با دوستم هانیه صحبت می‌کردم. هانیه، مربی بدمیتون در باشگاه ورزشی است. او داشت از اینکه تعداد شاگردانش کم‌اند، شکایت می‌کرد. بدون اینکه هانیه از من راهنمایی بخواهد به او گفتم: «برای جلب مشتری، بازاریابی اینترنتی کن.» هانیه این نصیحت مرا نادیده گرفت.

شب که به این موضوع فکر کردم، متوجه شدم هانیه تنها نیاز به گوش دادن و همدلی داشت. او نمی‌خواست در آن لحظه نصیحتش کنم. هانیه دلش می‌خواست با تمام وجودم در آن لحظات به او تنها گوش می‌دادم.

او دلش می‌خواست، احساس و نیازش را درک می‌کردم. پس بهتر بود به او می‌گفتم، «انگار از اینکه تعداد شاگردانت کم هستند ناراحتی، چون دلت می‌خواهد درآمد بیشتری داشته باشی.» همین و بس.

احساس هانیه: ناراحتی

نیاز هانیه: درآمد بیشتر

بارها این گفتگو بین من و مادرم ردوبدل شده است:

من: حالت چطور است؟



مادر: سرم درد می‌کند.

من: اگر این قدر فکر و خیال نکنی، سرت درد نمی‌گیرد.

در اینجا توصیه من به مادرم غیر ضروری بود. بهتر بود به جای آن، می‌گفتم:

من: پس حالت خیلی بد است. الان فقط به سکوت و استراحت

نیاز داری.

---

### چکیده:

در این فصل با هشت دسته از خلاف کاران گفتگو آشنا شدیم:

بازجویان، زیاده‌گویان، خودستایان، انحصار جویان، دزدان، جر

زنندگان، همه چیزدانان، نصیحت کنندگان

---





فصل پنجم

چگونه به  
گفتگو پایان  
دهیم؟





تا حالا شده دارید با دوستان صحبت می‌کنید، آخرهای حرفتان کسل‌کننده شده باشد یا یک سکوت ناخواسته به وجود آمده باشد که بعد از آن مجبور شده باشید، ناگهان به مکالمه پایان دهید؟

تا حالا شده گیر یک آدم پر حرف افتاده باشید، اما نمی‌دانستید چگونه او را بیچنانید؟

تا حالا شده در یک عروسی آن قدر گرم صحبت با یکی شده باشید که فرصت نکرده باشید با بقیه اقوام گفتگو کنید؟

برای اینکه بتوانیم از مکالمه کنار بکشیم یا بخواهیم سراغ گفتگو با فرد دیگری برویم، راه‌هایی وجود دارد که بدون اینکه طرف مقابل ناراحت شود، این کار را انجام دهیم.

اگر ندانیم که چگونه به گفتگو پایان دهیم، ممکن است وقتمان را در مکالمه‌ای که دلخواه ما نیست، تلف کنیم یا ممکن است آن قدر در گفتگو گیر بیفتیم که فرصت دیدار با آدم‌های دیگر را از دست بدهیم.



خیلی وقت‌ها هم آن‌قدر در یک گفتگو احساس راحتی می‌کنیم که برای پایان دادن به آن و رفتن به سراغ غریبه‌ها ریسک نمی‌کنیم. تصور کنید داریم با دوستان سر مسابقات ورزشی والیبال گپ می‌زنیم و لذت می‌بریم. در این موقع چه لزومی دارد به گفتگو پایان دهیم و به آدم‌های غریبه که ممکن است ما را نپذیرند، نزدیک شویم؟ ولی در این کتاب قرار شد برای آموختن مهارت‌های سر صحبت باز کردن، خطر کنیم.

### چه زمانی مناسب خداحافظی است؟

هر گفتگویی باید زمانی به پایان برسد. برای خاتمه موفقیت‌آمیز، یک زمان درست وجود دارد. خاتمه همراه با اعتماد به نفس، نقش قابل توجهی در نتیجه کار دارد.

بهتر است بعد از اینکه هر دو افکار و عقایدمان را گفتیم، به مکالمه پایان دهیم. این نکته اهمیت دارد که گفتگو را با حالت خوشایند و محبت‌آمیز به پایان برسانیم تا هر دو احساس خوبی نسبت به تبادل افکار داشته باشیم.

بهترین زمان پایان دادن به گفتگو، مکث‌های به وجود آمده در هنگام مکالمه است. در این زمان خلاصه‌ای کوتاه از مطالبی که مخاطب بیان کرده را بازگو کنیم. این خلاصه نشان می‌دهد که مکالمه، پایان یافته و در عین حال طرف مقابل را درک کرده‌ایم. سپس دلیل ترک گفتگو را بیان کنیم و با نهایت احترام و قدردانی از طرف مقابل، جدا شویم. این‌گونه مخاطب از اینکه او را ترک کرده‌ایم، ناراحت نمی‌شود. پس مراحل پایان

## چگونه به گفتگو پایان دهیم؟

دادن به گفتگو به این صورت است:

\* بیان خلاصه گفتگو

\* بیان دلیل ترک گفتگو

\* بیان قدردانی

به‌طور مثال هنگامی که در ساعت تفریح با یکی از همکلاسی‌ها راجع به روش‌های افزایش تعداد فالوورهای اینستاگرام صحبت می‌کنیم، برای خاتمه گفتگو بگوییم:

خلاصه گفتگو: حتماً چند تا از روش‌های افزایش فالوور را که به من یاد دادی به کار می‌گیرم.

دلیل ترک گفتگو: قبل از اینکه ساعت تفریح تمام شود، باید با یکی دیگر از همکلاسی‌ها صحبت کنم.

قدردانی: ممنونم که تجربیاتت را با من در میان گذاشتی.

برخی دلایل ترک گفتگو که می‌توانیم بکار ببریم، عبارتند از:

\* بروم با سخنران صحبت کنم.

\* بروم یک نگاهی به سی‌دی‌های آموزشی که برای

فروش گذاشته‌اند بیندازم.

\* بروم ببینم می‌توانم با بچه‌های دیگر این دوره آشنا شوم.



\* بروم ببینم اینجا کسی هست که درزمینه کاری من فعالیت کند.

\* قبل از اینکه خانم جعفری برود، باید یک صحبتی با او داشته باشم.

\* بروم ببینم می‌توانم چند تا مشتری پیدا کنم.

\* اگر اجازه دهید بروم با مهمان‌های دیگر، سلام و احوالپرسی کنم.

\* مرا ببخشید، قبل از اینکه یادم برود، باید از آقای رضایی سؤالی بپرسم.

\* ببخشید باید بروم دستشویی.

\* ساعت چند است؟ من باید یک تلفن بزنم.

\* مزاحمتان نمی‌شوم تا بتوانید بقیه را هم ببینید.

راه دیگر پایان دادن به گفتگو، این است که هم‌صحبت خود را به کس دیگری معرفی کنیم.

## چگونه به گفتگو پایان دهیم؟

هشدار: بعد از جدا شدن از طرف مقابل، حتماً همان کاری را که گفته‌ایم انجام دهیم. اگر گفته‌ایم که می‌خواهیم برویم سه‌دی‌ها را تماشا کنیم، حتماً برویم سراغ سه‌دی‌ها. اگر میانه راه مقصودمان را عوض کنیم، این خطر وجود دارد که این کار از نظر طرف مقابل یک توهین تلقی شود. اگر بین راه دوستی جلوی راهمان سبز شد و خواست با ما گپ بزند، برای صحبت با او نایستیم. بلکه به او بگوییم: "چه خوب شد که دیدمت. داشتیم می‌رفتم سه‌دی‌ها را تماشا کنم یا بیا باهم برویم ببینیم یا بعد از اینکه برگشتم سراغت می‌آیم."

حالا اگر بایستیم و گرم صحبت با دوستان شویم، هم صحبت قبلی متوجه می‌شود که سراغ سه‌دی‌ها نرفته‌ایم و فکر می‌کند که خواسته‌ایم از دست او خلاص شویم. این برداشت، باعث دلخوری او می‌شود و اعتبار ما پایین می‌آید. در نتیجه عواقب بدی را برای ما خواهد داشت.

اقرار مک: در گفتگوی بعدی‌تان از یک دلیل برای ترک گفتگو استفاده کنید.

## قدردانی آخر گفتگو

یک خداحافظی سرد می‌تواند اثر سلام گرم ما را از بین ببرد. اگر به سردی خداحافظی کنیم، طرف مقابل از ما ناامید می‌شود.



داستان: چند وقت پیش در یک سمینار شرکت کرده بودم. در طول سمینار یک روزه، تمام تمرینات گروهی را با بغل دستی‌ام انجام می‌دادم. در طول تمرینات، ارتباط خوبی بین ما دو تا شکل گرفت. ولی وقتی سمینار تمام شد، او بدون خدا حافظی و گفتن هیچ کلمه‌ای سرش را زیر انداخت و رفت. از رفتار سردش در پایان، خیلی تعجب کردم. نه به آن شوری شور نه به این بی‌نمکی.

برای اینکه بر روی طرف مقابل اثر مثبت بگذاریم، به یک خدا حافظی به گرمی سلامان نیاز داریم.

وقتی گفتگوی خود را با قدردانی از آنچه ردوبدل شده به پایان برسانیم، تأثیر مثبتی از خود به جا گذاشته‌ایم.

اینکه ما از دیگران به خاطر هم‌صحبتی، وقت و اطلاعاتی که در اختیار ما گذاشته‌اند تشکر کنیم، برای آن‌ها خوشایند خواهد بود.

وقتی با تشکر کردن، گفتگو را پایان می‌دهیم، نشان می‌دهد که اعتماد به نفس بالایی داریم. با این تشکر، در حالی که احساس مثبتی نسبت به یکدیگر داریم، از هم جدا می‌شویم.

## چگونه به گفتگو پایان دهیم؟

جملات نمونه تشکرآمیز جهت پایان دادن به گفتگو:

\* ممنونم از هم صحبتی تان.

\* مرسی از وقتتان که در اختیار من گذاشتید.

\* از هم صحبتی با شما لذت بردم.

\* ممنونم که مرا با اصول طراحی سایت آشنا کردید.

راه دیگر برای ابراز قدردانی این است که خوشحالی مان را از دیدار او به زبان بیاوریم. جهت دادن حس خوب به مخاطب، بهتر است نام او را در پایان گفتگو به زبان بیاوریم.

هنگام خداحافظی پس از یک ملاقات:

\* شبنم خانم، از آشنایی با شما در سفر نئور به

سوباتان، خوشحالم. امیدوارم که به شما هم به اندازه من خوش گذشته باشد.

\* محمد، از دیدنت خیلی خوشحال شدم.

هنگام برخورد با یک آشنا در خیابان یا مهمانی:

\* پریسا جان از اینکه دیدمت، خیلی خوشحالم.

\* علی، چقدر خوب شد که دیدمت.

در پایان دیدار با یک دوست:

\* آیدا، از اینکه با تو صحبت کردم، خیلی خوشحال شدم.





اقدامک: در پایان گفتگوی بعدی تان از طرف مقابل تشکر و قدردانی کنید.

## زبان بدن خداحافظی

اینکه یک دفعه بدون دست دادن برویم، همدلی و مهربانی مان زیر سؤال می‌رود. در واقع پایان گفتگو آخرین فرصت برای ایجاد پیوند، تلقی می‌شود. بنابراین هنگام خداحافظی نام طرف مقابل را به زبان بیاوریم. با او ارتباط چشمی برقرار کنیم؛ لبخند داشته باشیم و صمیمانه با او دست دهیم. حتی اگر برای دست دادن مجبوریم از جای خود بلند شویم، حتماً این کار را انجام دهیم. فشردن دست طرف مقابل، تأثیر خوبی را روی او می‌گذارد. این کار، به گرمی ارتباط ما می‌افزاید.

اقدامک: در پایان گفتگوی بعدی، تنها با طرف مقابل دست دهید.

## چگونه قرار ملاقات بعدی را بگذاریم؟

اگر دلمان می‌خواهد کسی را که ملاقات کردیم، دوباره ببینیم، بهترین راه برای خارج شدن از گفتگو، تقاضای دیدار مجدد است. اگر واقعاً به دیدار دوباره آن فرد علاقه داریم، هیچ وقت نگوییم یک روز قرار بگذاریم همدیگر را ببینیم. بلکه جزئیات قرار بعدی را مشخص کنیم.

## چگونه به گفتگو پایان دهیم؟

بهتر است جا یا فعالیتی را پیشنهاد کنیم که علاقه مشترکمان است.

به طور مثال بگوییم:

زهرا جان، از هم صحبتی با تو لذت بردم. جمعه هفته آینده، صبح زود می‌توانی بیایی باهم به کوه برویم؟

نرگس جون، از آشنایی با تو خوشحالم. موافقی این پنجشنبه به کافه شمرون برویم و یک چای باهم بخوریم؟

به این ترتیب هم علاقه‌مان را به او نشان داده و هم از او برای دیدار مجدد دعوت کرده‌ایم.

**نکته:** در فرهنگ ایرانی، هنگام آشنایی آقا با خانم بهتر است آقا، پیشنهاد قرار بعدی را بدهد و از خانم بپرسد چه روز و ساعتی برای شما مناسب است؟ در بعضی فرهنگ‌های ایران، رسم بر این است که در قرارهای اول آقا دنگ خانم را حساب کند، به همین دلیل آقا پیشنهاد قرار بعدی را می‌دهد.



جملات نمونه برای پیشنهاد ملاقات بعدی

- \* دوست ندارم امشب همه وقتتان را بگیرم. امکان دارد که بعداً بتوانم ملاقاتتان کنم؟
- \* آیا در سمینار بعدی هم حضور دارید؟
- \* امکان دارد که شمارا دوباره ببینم؟
- \* امکان دارد با شما تماس بگیرم تا در وقت مناسب دوباره همدیگر را ببینیم؟
- \* می توانم از شما دعوت کنم برویم یک چای با هم بخوریم؟
- \* شما به کوهنوردی علاقه دارید. دوست دارید آخر هفته با هم به کوه برویم؟
- \* می توانم این هفته با شما تلفنی تماس بگیرم تا بیشتر با هم صحبت کنیم؟
- \* پارک هنرمندان، جشنواره غذاهای محلی گذاشته، می توانیم برویم آنجا یک قدمی بزنیم و باهم یک چیزی بخوریم. نظرتان چیست؟
- \* من از گفتگویمان درباره راههای برقراری ارتباط مؤثر لذت بردم. انگار ما دو تا به این موضوع علاقه مشترک داریم. می توانم از شما بخواهم پنجشنبه دیگر باهم دوباره چای بخوریم و راجع به این موضوع صحبت کنیم؟

## چگونه به گفتگو بیان دهیم؟

\* یادم می‌آید گفتید که به نقاشی علاقه دارید. موزه هنرهای معاصر در خیابان کارگر شمالی، یک نمایشگاه جدید برگزار کرده است، این جمعه می‌آید با هم یک سری به آنجا بزنیم؟

\* هفته دیگر، چه روزی برای شام آزاد هستید؟

\* دوست دارم باهم یک شامی بخوریم، چه موقع وقتتان آزاد است؟

\* یادم می‌آید گفتید از طرفداران اصغر فرهادی هستید، من هم از او خوشم می‌آید. اگر دوست داشته باشید می‌توانیم این هفته برویم آخرین فیلمش را با هم ببینیم.

**نکته: بهتر است به طرف مقابل حق انتخاب زمان مناسب را بدهیم.**

زمانی که برای اولین یا دومین قرار ملاقات تماس می‌گیریم، نپرسیم: جمعه شب آزادی؟ ممکن است در این مرحله طرف مقابل مایل به دیدن ما باشد یا نباشد، یا ممکن است بخواهد بداند در داخل ذهن خود چه داریم که چنین سؤالی می‌پرسیم.



بنابراین قبل از اینکه از او سؤال کنیم که آیا مایل است با ما ملاقات کند یا نه، یک پیشنهاد شخصی مطرح کنیم، به‌طور مثال بگوییم، مدتی است که می‌خواهم به موزه ایران باستان بروم. دوست داری پنجشنبه باهم به آنجا برویم؟

**اقدامک: این بار اگر خواستید کسی را دوباره ببینید، با یکی از روش‌های گفته‌شده، او را به یک فعالیت دعوت کنید.**

## کجاها را برای ملاقات پیشنهاد دهیم؟

در قرار ملاقات‌های اول بهتر است برنامه‌ای که می‌ریزیم بیشتر از خود ما برای طرف مقابل جذابیت داشته باشد. فکر نکنیم اگر ما کوهنوردی دوست داریم، پس طرف مقابل حتماً باید با ما بیاید. به‌طور مثال اکثر خانم‌ها از مکان‌های ورزشی خوششان نمی‌آید. آقایان هم معمولاً به پاساژگردی علاقه‌ای ندارند. بعد از چند جلسه که بیشتر باهم آشنا شدیم، می‌توانیم جاهای موردعلاقه خود را به طرف مقابل، پیشنهاد دهیم.

بهتر است فعالیت‌هایی که انتخاب می‌کنیم، با گفتگوی اولیه ما مرتبط باشد. به‌طور مثال اگر طرف مقابل گفته بود تماشای فیلم را دوست دارد، با آمدن فیلم جدید، فرصت دیدار با او، فراهم می‌شود.

## چگونه به گفتگو پایان دهیم؟

اگر در فعالیت یا جاهای جدیدی که دوستان ما به ما پیشنهاد می‌کند، شرکت کنیم، نشان‌دهنده پذیرش و استقبال ما از افکار و عقاید اوست. دوستان ما از اینکه توانسته ما را وادار به انجام کاری کند که خودش از آن لذت می‌برد، احساس خوشایندی خواهد داشت. در نتیجه او نیز در فعالیت‌های پیشنهادی ما، شرکت خواهد کرد. این گونه از علاقه‌مندی‌های یکدیگر آگاهی پیدا می‌کنیم و شناختمان نسبت به هم بیشتر می‌شود.

**یادآوری: برای اینکه نفوذ بگذاریم، لازم است قبلش نفوذ بپذیریم.**

**هشدار: جهت شناختن یا آشنایی بیشتر کسی، برای قرار ملاقات، سینما یا تئاتر را انتخاب نکنیم. چون برای شناختن به گفتگو کردن نیاز داریم که در این جور جاها امکان آن نیست.**

هرچقدر تجربیات و خاطرات مشترک بیشتری باهم داشته باشیم، دوستی‌مان عمیق‌تر خواهد شد. گذر زمان و تجربیات مشترک، دو عامل مهم شکل‌گیری دوستی‌ها هستند.

یادمان باشد، وقتی کسی ما را به چیزی دعوت می‌کند، کمی با او همکاری کنیم. به‌طور مثال اگر پرسید پنجشنبه برویم یا جمعه؟ یا اگر پرسید برویم پیاده‌روی یا دوچرخه‌سواری؟ یا پرسید بستنی میوه‌ای دوست داری یا شکلاتی؟ در جواب نگوییم فرقی نمی‌کند.



جمله فرقی نمی‌کند دو تا مفهوم دارد که هیچ‌کدام مثبت نیست. یا منظورمان این است که به او یا دادن جواب به او علاقه نداریم یا اصلاً نمی‌دانیم چه چیزی را دوست داریم! جواب درست به سؤالات او این‌گونه است: پنجشنبه خیلی عالی است. ترجیح می‌دهم برویم دوچرخه‌سواری. بستنی شکلاتی را دوست دارم.

## سؤالات مناسب در طول قرار ملاقات‌های بعدی

نمونه سؤالات مناسب در طول قرار ملاقات‌های بعدی:

- \* چه خوب شد که باز هم شما را دیدم. واقعاً خوشحالم که توانستید در این برنامه با من همراهی کنید.
- \* دوستان صمیمی‌ات چه کسانی هستند؟
- \* تعطیلاتت را چگونه می‌گذرانی؟
- \* چه غذاهایی را دوست داری؟
- \* کدام دانشگاه درس خواندی؟
- \* ما دوتا خواهر و برادر هستیم. شما چطور؟
- \* چطور شد که به تهران آمدی؟
- \* تفریح و سرگرمی‌ات چیست؟
- \* تابستان‌ها چه کار می‌کنی؟

## چگونه به گفتگو پایان دهیم؟

هشدار: برای مدت‌زمانی که با طرف مقابل هستیم، پاسخ دادن به موبایل را کنار بگذاریم، مگر منتظر تماس مهمی باشیم که از قبل آن را اعلام کرده‌ایم. اگر هنگامی که موبایل زنگ خورد آن را جلوی چشمان طرف مقابل خاموش کنیم، به او نشان داده‌ایم که برایش ارزش و احترام قائل هستیم. تلفن موبایل نباید مزاحم اوقات ما شود.

داستان: با یکی از دوستان قدیمی‌ام بعد از گذشت شش ماه قرار گذاشتم. هنگام صرف شام در رستوران، یکی از دوستانش با او تماس گرفت. دوستم به مدت طولانی شروع به صحبت کردن تلفنی با او کرد. از محتویات حرف‌هایش متوجه شدم که دوستش کار مهمی ندارد و در حال تعریف کردن ماجراهای روزمره‌اش برای اوست. با وجود اینکه تلاش کردم خودم را خونسرد نشان دهم، آن شب از دست دوستم ناراحت شدم. مدت‌زمان ملاقات ما خیلی کم و محدود بود. اما دوستم بیشتر این زمان را بدون توجه به احساسات من، صرف گفتگوی تلفنی کرد.





جرقه



تماس با ما: خوشحال می‌شوم تجربیات و سؤالات خود را در مورد نکات این فصل با من در میان بگذارید. اگر سؤالی تا اینجا برایتان به وجود آمده، می‌توانید از مشاوره رایگان بهره‌مند شوید:

Email Address: [info@motamedpooya.com](mailto:info@motamedpooya.com)

مریم محتمد پویا

---

چکیده این فصل:

در این فصل یاد گرفتیم:

چه زمانی مناسب خدا حافظی است؟

آخر گفته قدر دانی کنیم.

زبان بدن خدا حافظی چگونه است؟

چگونه قرار ملاقات بعدی بگذاریم؟

کجاها را برای ملاقات پیشنهاد دهیم؟

سؤالات مناسب در طول قرار ملاقات‌های بعدی کدام اند؟

---

## چگونه به گفتگو پایان دهیم؟





## فصل هشتم

به خاطر سپاری  
نام افراد



تا حالا برایتان اتفاق افتاده که با کسی که قبلاً می‌شناسید، روبرو شده باشید، اما نامش را به خاطر نیاورده باشید؟

تا حالا شده هنگام معرفی دوستان و آشنایان به همدیگر، درست در همان لحظه هرچقدر فکر کرده‌اید، اسمشان یادتان نیامده باشد؟

تا حالا شده با کسی سر صحبت باز کرده و نام او را پرسیده باشید، اما هنگام گفتگو نامش را فراموش کرده باشید؟

اگر به تازگی با کسی آشنا شده‌ایم، یکی از راه‌ها برای اینکه روی او تأثیر مثبتی بگذاریم و به او حس مهم و استثنایی بودن بدهیم این است که در طول گفتگو چند بار اسمش را به زبان بیاوریم. به این ترتیب گرمی و صمیمیت زیادی بین ما به وجود می‌آید.



داستان: چند وقت پیش در یک دوره آموزشی شرکت کرده بودم. بعد از گذشت چند ماه از شروع کلاس، استادم هنوز اسم مرا یاد نگرفته بود. او هر بار می‌خواست مرا صدا بزنند، می‌گفت: راستی اسمت چی بود؟ من خیلی از این بابت ناراحت می‌شدم. این مسئله باعث شد هیچ‌وقت استادم را دوست نداشته باشم.

داستان: چند هفته پیش به یک جشن عروسی رفتیم. خانم برادرم اولین بار بود که در میان آن جمع حاضر می‌شد. زمانی که می‌خواستم برخی از فامیل‌های دورمان را به او معرفی کنم، گاهی ذهنم قفل می‌کرد و نام آن فامیل به یادم نمی‌آمد و از این بابت شرمنده می‌شدم.

داستان: در سفرهای طبیعت‌گردی‌ام، ویژگی منحصر به فرد یکی از لیدرها به نام محمد برایم جالب بود. محمد یک کوهنورد حرفه‌ای است.

ابتدای سفر، همه مسافرها به جلوی اتوبوس می‌رفتند و خودشان را معرفی می‌کردند.

در پایان مراسم معرفی، محمد به هر کدام اشاره می‌کرد و نام تک‌تکمان را با صدای بلند به زبان می‌آورد.

وقتی نوبت هر کدام از ما می‌رسید و می‌دیدیم محمد اسم کوچکمان را درست می‌گوید، چنان شوقی وجودمان را فرامی‌گرفت که نگو و نپرس.

برای منی که به سختی اسم آن‌همه آدم در ذهنم می‌ماند، عجیب بود که محمد چگونه توانسته اسم بیست و پنج نفر را به صورت هم‌زمان حفظ کند.

در طول سفر، هر بار که محمد ما را به اسم کوچک صدا می‌زد، کلی ذوق می‌کردیم. این‌گونه یک فضای دوستانه به وجود می‌آمد و یخ‌هایمان آب می‌شد.

بعدها فهمیدم اسم کوچک هرکسی زیباترین آهنگی است که او می‌شنود.





اقدامک: این بار در خلال گپ زدن با کارمند بانک، یکی دو بار اسم او را به زبان بیاورید. بخواهید دیر که در ادامه چگونه برخورد او با شما بهتر شود.

بعضی وقتها ممکن است یک دوست قدیمی را بعد از سالها ببینیم. در این دیدار، از این بابت که او اسم ما را یادش هست، شگفتزده می‌شویم، اما هر چه فکر می‌کنیم نام او یادمان نمی‌آید. این طوری هم ما شرمنده می‌شویم و هم او ناراحت می‌شود.

داستان: چند روز پیش یکی از همسایه‌هایمان را دیدم، باینکه قبلاً نامش را می‌دانستم و او را چندین بار دیده بودم، اسمش خاطر من نیامد.

به یاد آوردن نام افراد مهارتی است که قابل به دست آوردن است.

بیشتر آدم‌ها می‌دانند که به یاد آوردن نام افراد چقدر مهم است اما می‌گویند حافظه من در مورد اسم افراد افتضاح است. یکی از سؤالات رایجی که شاگردانم در کلاس مهارت‌های ارتباطی از من می‌پرسند این است که چگونه می‌توانیم نام افراد را به خاطر بسپاریم؟

با به کارگیری برخی روش‌ها و تمرینات کافی که در ادامه می‌گویم، می‌توانیم در به خاطر سپاری نام افراد مهارت پیدا کنیم.

## چرا نام افراد را فراموش می‌کنیم؟

دلیل فراموشی ما، تداخل است. تداخل، هر نوع فعالیت جسمی یا ذهنی است که در لحظه معرفی حواس ما را به خود مشغول می‌کند.

ما آدم‌ها در مدت کوتاهی آموخته‌هایمان را از یاد می‌بریم. وضعیت ذهنی ما در لحظه معرفی تأثیر زیادی در چگونه گوش دادن و به خاطر سپاردن نام آن فرد دارد.

به عبارت دیگر، وقتی هیجان‌زده، گیج، مضطرب، سراپا عدم اعتماد به نفس یا در حالت تدافعی و پر خاشاگری هستیم، به خاطر سپاری نام افراد بسیار مشکل می‌شود.

اگر ذهنمان به چیز دیگری مشغول باشد، نام طرف مقابل را فراموش می‌کنیم. اغلب ما هنگامی که دیگری مشغول معرفی خودش است، به این فکر می‌کنیم که وقتی نوبت ما رسید چه بگوییم یا نگرانیم به چشم او چگونه به نظر می‌رسیم.

این افکار در ما اضطراب ایجاد می‌کند. این اضطراب، به ادامه گفتگو نیز سرایت پیدا می‌کند. در نتیجه باعث می‌شود گفتگو به خوبی ادامه پیدا نکند.



داستان: در سفرهای طبیعت‌گردی رسم بر این است که بعد از اینکه اتوبوس به سمت مقصد راه می‌افتد، تکتک مسافران به نوبت جلوی اتوبوس می‌روند و خودشان را معرفی می‌کنند. مسافران، اسم، فامیل و شغلشان را می‌گویند. همچنین آن‌ها از علاقه‌مندی‌هایشان تعریف می‌کنند؛ بهترین سفرشان را می‌گویند و بهترین فیلم یا کتابی که تاکنون خوانده‌اند را معرفی می‌کنند.

هر وقت این مراسم شروع می‌شد، به جای اینکه اسم همسفرانم را یاد بگیرم و از علاقه‌مندی‌هایشان آگاه شوم تا بتوانم در طول سفر سر صحبت را با آن‌ها در این زمینه باز کنم، مدام به این فکر می‌کردم که اگر نوبت من شد، چه بگویم؟ کدام سفر را تا حالا دوست داشتم؟ بهترین کتابی که خواندم چه هست؟ بهترین فیلمی که دیده‌ام چیست؟ این افکار باعث می‌شد وقتی مراسم معرفی به پایان می‌رسید، نام هیچ‌کدام از همسفرانم که قرار است چند روز در کنار هم باشیم، یادم نماند. در نتیجه در طول سفر با شرمندگی سمتشان می‌رفتم و می‌گفتم راستی اسم شما چی بود؟

بنابراین در زمان معرفی، همه حواسمان را روی نام آن فرد متمرکز کنیم. در این هنگام، مستقیم در چشمانش نگاه کنیم، لبخند بزنیم و دستانش را

## به خاطر سیاری نام افراد

به گرمی بفشاریم. سپس بگوییم از آشنایی با تو خوشحالم خانم یا آقای فلانی. این حرکات نشان‌دهنده این است که ما به او توجه می‌کنیم و مایلیم نامش را یاد بگیریم.

### اگر متوجه نام او نشدیم، چه کار کنیم؟

تا حالا برایتان پیش آمده وقتی کسی نامش را می‌گوید، متوجه نام او نشده باشید؟

در ایران بعضی اسم یا فامیلی‌ها تلفظ سختی دارند. در این جور مواقع بهتر است بگوییم، اسمتان را درست نشنیدم، می‌شود دوباره بگویید؟ برای اینکه متوجه شویم اسم او را درست شنیده‌ایم، حتماً نام او را تکرار کنیم. وقتی در طول گفتگو نام او را دوباره تکرار کنیم، در خاطرمان می‌ماند.

ممکن است در طول معرفی حواسمان پرت شود و نام طرف مقابل را فراموش کنیم. در این زمان لازم است بگوییم، ممکن است دوباره اسمتان را بگویید؟

### اگر آشنایی را می‌بینیم اما نام او را به خاطر نمی‌آوریم، چه کنیم؟

تا حالا برایتان پیش آمده یکی از همکلاسی‌هایتان را در خیابان دیده باشید، اما نام او را به خاطر نیاورده باشید؟



در این جور مواقع احتمال اینکه او نامش را دوباره بگوید خیلی کم است. اگر خودمان نامش را از او نپرسیم، در تمام طول گفتگو ذهنمان به این مشغول می‌شود که نام او چیست. با وجود این مشغولیت ذهنی دیگر به حرف‌هایش خوب گوش نمی‌دهیم.

پس بهتر است بگوییم، متأسفم، اسمت را به خاطر نمی‌آورم، لطف می‌کنی اسمت را بگویی؟

این مسئله برای معلمان پس از دیدن شاگردانشان یا پزشکان بعد از دیدن بیمارانشان خیلی پیش می‌آید.

مادر من معلم بازنشسته است. گاهی برای او پیش می‌آید که شاگردان قدیمی‌اش را در خیابان می‌بیند اما نام آن‌ها خاطرش نمی‌آید. آن شاگرد در حین گفتگو با مادرم فکر می‌کند که معلم مهربانش نامش را می‌داند و هیچ اشاره‌ای به اسمش در طول گفتگو نمی‌کند. مادرم هم خجالت می‌کشد که بگوید نام او را به خاطر نمی‌آورد. در نتیجه در تمام طول مکالمه، برای یادآوری نام او تلاش می‌کند. حالا اگر من هم همراه مادرم باشم، اوضاع بدتر می‌شود. چون مادرم بدون دانستن نام شاگردش، نمی‌تواند او را به من معرفی کند.

نکته مهم: وقتی آشنایی را می‌بینیم، حتی اگر فکر می‌کنیم نام ما را می‌داند، گفتن دوباره اسممان خیلی اهمیت دارد. با این کار، آن‌ها را از مخمسه به یاد آوردن ناممان، نجات داده‌ایم. بنابراین فکر نکنیم اگر کسی قبلاً ما را دیده است، ناممان را هم به خاطر دارد.

نکته مهم: بدون دانستن نام کسی، وارد گفتگو با او نشویم.

### روش‌های به خاطر سپاری نام افراد

در سخنرانی که در یک سازمان داشتیم، روش‌های به خاطر سپاری نام افراد را توضیح دادم. به خاطر سپاری نام افراد از راه ربط دادن اسم به یک چیز دیگر، صورت می‌گیرد. این کار، نیاز به تمرین و تمرکز زیادی دارد. اما نتیجه آن عالی است.

### ویژگی برجسته فرد را به نام او ربط دهیم

وقتی کسی به ما معرفی می‌شود، تا قبل از اینکه شروع به صحبت کنیم، وقت کافی برای تعیین و برگزیدن ویژگی برجسته طرف مقابل را داریم. به عبارت دیگر، در این فرصت هر چیز یا حرکتی که آن فرد را نزد ما از دیگران متمایز می‌کند، به خاطر بسپاریم.



این ویژگی برجسته، معمولاً همانی است که در وهله اول متوجه آن شده‌ایم که به آن سرنخ گفته می‌شود. کافی است آرام باشیم و تمام توجهمان را به آن فرد معطوف کنیم. این ویژگی می‌تواند شامل مشخصات جسمانی، حالات چهره، ویژگی‌های رفتاری، حرکات، تن صدا یا حتی سر و وضع ظاهری او باشد. سپس این ویژگی برجسته آن فرد را به اسمش ربط دهیم.

مثال:

- \* ویژگی برجسته ریحانه خانم، چشمان سبز است. رنگ سبزی خوردن ریحان هم سبز است. پس چشمان ریحانه خانم را به سبزی خوردن ریحان ربط می‌دهیم.
- \* رنگ پوست مهسا خانم، سفید است. اول اسم مهسا، مه است. مه همان، ماه است. رنگ ماه، سفید است. پس رنگ پوست سفید مهسا خانم را به مه ربط می‌دهیم.
- \* آوا خانم، صدای خوبی دارد. کلمه آوا به معنی آهنگ صدا است. پس صدای خوش آوا خانم را به اسم آوا ربط می‌دهیم.
- \* چهره بهار خانم، شاداب است. در فصل بهار، گیاهان شاداب‌اند. پس شادابی بهار خانم را به اسم بهار ربط می‌دهیم.
- \* لبخند عسل، شیرین است. عسل خوردنی هم شیرین است. پس لبخند عسل خانم را به اسم عسل ربط می‌دهیم.

\* پوست پرنیان کوچولو، نرم و لطیف است. اول اسم پرنیان، پر است. پر، لطیف است. پس لطافت پرنیان کوچولو را به اسم پرنیان ربط می‌دهیم.

\* نگین خانم، روی دندانش نگین دارد. در اینجا سرنخ، نگین دندان است. پس نگین دندان را به اسم نگین ربط می‌دهیم. بنابراین دفعه بعد که نگین دندانش را دیدیم، یادمان می‌افتد اسمش نگین است.

نام فرد را به یک شیء تصویرری ربط دهیم

مثال:

\* اگر نام کسی هما است، می‌توانیم او را به شکل پرنده □ هما که در حال پرواز است، تصور کنیم.

\* اگر نام کسی سه‌پند است، می‌توانیم او را به شکل رشته کوه قوی و استوار سه‌پند، تصور کنیم.

\* اگر نام کسی آرش است، می‌توانیم او را به شکل آرش کمانگیر در تاریخ، تصور کنیم.

\* حسن آقا مو ندارد. حسن کچل هم مو ندارد. پس حسن آقا را به صورت حسن کچل قصه‌ها تصور می‌کنیم.

\* اسم یکی آتنا است. این اسم ما را به یاد پیتزایی سر





کوچه که اسمش پیتزا آتنا است می اندازد. پس اسم آتنا را به شکل پیتزا آتنا تصور می کنیم.

\* فامیلی کسی، آهوئی است. او را به صورت آهوئی که در حال دویدن است، تصور می کنیم.

ویژگی رفتاری فرد را به نامش ربط دهیم

مثال:

\* کسی که خنده روست، فامیلی اش خوش اخلاق است. خنده اش ما را یاد فامیلی خوش اخلاق می اندازد. پس خنده او را به فامیلی خوش اخلاق ربط می دهیم.

نکته: گاهی ممکن است رابطه بی ادبانه ای به ذهنمان برسد که شایسته آن فرد نیست. یادمان باشد هدف ایجاد رابطه، به خاطر سپاری نام او است. این کار، به هیچ وجه بیانگر افکار و احساسات ما نسبت به او نیست. پس رابطه اهانت آمیز هم بکار می آید، چون هیچ وقت به او نخواهیم گفت که چگونه نامش را به خاطر می آوریم. طرف مقابل، تنها از اینکه نامش را به یاد می آوریم، خوشحال خواهد شد.

## یاد دوست قدیمی مان با همین نام بیفتیم

وقتی که با کسی آشنا می‌شویم، فوری به یاد کس دیگری با همان نام بیفتیم و این دو را به هم ربط دهیم.

بهترین کار این است که اولین نفری را که به یاد آوردیم انتخاب کنیم و از خود بپرسیم به‌طور مثال زهرای جدید چه شباهت ظاهری و رفتاری با زهرای عمه مهری دارد؟ آیا چشم و ابروی هردو زیباست؟ تفاوت‌هایشان در چیست؟ به‌طور مثال آیا رنگ موی زهرای جدید، قهوه‌ای ولی رنگ موی زهرای عمه مهری، مشکی است؟

اقرارمک: دفعه بعد که کسی اسمش را به شما گفت، با یکی از روش‌های گفته‌شده در این فصل، نامش را به یک چیز دیگر ربط دهید.

**تماس با ما: اگر در مورد ربط دادن یک اسم به یک چیز دیگر، مثال‌های جالبی به ذهنتان می‌رسد، خوشحال می‌شوم با من در میان بگذارید:**

Email Address: [info@motamedpooya.com](mailto:info@motamedpooya.com)

مریم محتمد پویا



## نام کسی را مخفف نکنیم

اگر به‌طور مثال یک نفر خود را فرزانه معرفی کرد، ما او را فری صدا نکنیم. اگر فرزانه، این‌طوری دوست داشت، از اول خودش را فری معرفی می‌کرد. پس بدون اجازه کسی اسم او را مخفف نکنیم.

داستان: یکبار دیدم دوستم به کسی که اسمش فاطمه است، گفت چطوری فاطی جان؟ فاطمه با ناراحتی پاسخ داد: من فاطمه هستم نه فاطی.

## نام کسی را اشتباه نگوییم

آدم‌ها از اینکه کسی نام آن‌ها را اشتباه بگوید، ناراحت می‌شوند. اگر تلفظ اسم کسی سخت است، تلاش کنیم تا بالاخره آن را درست بگوییم.

داستان: به اشتباه اسم دخترانه رامیسا را رامیتسا تلفظ می‌کردم. بنابراین تلاش کردم تا بالاخره حرف ت را حذف کنم.

## به خاطر سپاری نام افراد

پس مراحل به خاطر سپاری نام افراد، به صورت زیر است:

- ۱- در طی معرفی، مستقیم به چشم طرف مقابل نگاه کنیم و لبخند بزنیم.
- ۲- تمام توجه و حواس خود را به مراسم معرفی معطوف کنیم.
- ۳- با دقت گوش دهیم و بلافاصله نام آن فرد را تکرار کنیم.
- ۴- به فرد دیگری که همان نام را دارد، فکر کنیم.
- ۵- بلافاصله با نام آن فرد و مشخصه بارزش یا هر چیز دیگری که ما را در به یاد آوردن نام کامل یا بخشی از نام او کمک می کند، یک تصویر ایجاد کنیم. اولین تصویر اعم از ستایشگرانه یا اهانت آمیز، بهترین تصویر است.
- ۶- اگر آن تصویر چندان ماهرانه و تحسین آمیز یا مرتبط و معنی دار نیست، نگران آن نباشیم.
- ۷- در طول گفتگو، چند بار نام او را در اول سؤال هایمان به زبان بیاوریم. حواسمان باشد در این کار زیاده روی نکنیم.
- ۸- اگر نام او را فراموش کردیم یا در همان اول درست نشنیدیم، از او خواهش کنیم نامش را تکرار کند.
- ۹- با جمله حافظه به خاطر سپاری نام افراد در من بد است، خود را توجیه نکنیم.
- ۱۰- دلیل اصلی فراموشی نام افراد، موانع ذهنی و تداخل است.



جرقه



---

چکیده این فصل:

در این فصل یاد گرفتیم:

چرا نام افراد را فراموش می‌کنیم؟

اگر متوجه نام او نشدیم، چه کار کنیم؟

اگر آشنایی را می‌بینیم اما نام او را به خاطر نمی‌آوریم، چه کنیم؟

روش‌های بخاطر سپاری نام افراد را یاد گرفتیم

نام کسی را مخفف نکنیم

نام کسی را اشتباه نگوئیم

---

# به خاطر سپاری نام افراد

چرا نام افراد را فراموش می کنیم؟

اگر آشنایی را می بینیم اما نام او را به خاطر نمی آوریم، چه کنیم؟

نام کسی را مخفی نکنیم

اگر متوجه نام او نشدیم، چه کار کنیم؟

روش های بخاطر سپاری نام افراد

نام کسی را اشتباه نگوئیم

ویژگی برجسته فرد را به نام او ربط دهیم

نام فرد را به یکی شی تصویری ربط دهیم

ویژگی رفتاری فرد را به نشانی ربط دهیم

با دوست قدیمی مان یا همین نام بیفتیم



## سخن پایانی

از شما ممنونم که تا پایان این کتاب، همراه من بودید. یادمان باشد در زندگی ما تنها چیزی که ارزش دارد، روابط خوب است.

مهارت های ارتباط برقرار کردن با دیگران، قابل کسب کردن است. تنها نیاز به تمرین کردن داریم.

اتمام این کتاب، به معنای پایان ارتباط شما با من نیست. خوشحال می شوم خبرهای موفقیت، نظرات، انتقادات و تجربیاتتان را از طریق :

***Email Address: [info@motamedpooya.com](mailto:info@motamedpooya.com)***

***Telegram Id: motamedpooya***

با من به اشتراک بگذارید. هرگونه انتقاد شما باعث می شود چاپ بعدی این کتاب، بهتر شود.





همچنین می‌توانید، سؤالات خود را مطرح کرده و از مشاوره رایگان بهره‌مند شوید.

برای دیدن مقالات و مطالب کاربردی بیشتر درزمینه مهارت‌های ارتباطی، به آدرس سایت و صفحه اینستاگرام ما سری بزنید:

***[www.motamedpooya.com](http://www.motamedpooya.com)***

***Instagram Username: motamedpooya***

این کتاب را می‌توانید به عزیزانتان هدیه دهید تا چرخه تبادل اطلاعات، قطع نشود.

## تقدیر و تشکر

در اینجا از دوستان خوبم که هنگام نگارش این کتاب، همراه من بودند، تشکر می‌کنم:

عبدالکریم قربانعلی، سوسن تفرشی، احسان معتمد پویا، کیمیا محق  
همچنین از ناشر خوش ذوق این کتاب، آقای کریم زاده، نهایت تشکر و  
قدردانی را دارم.



کتاب جرقه، مهارتی را به شما یاد می‌دهد که داشتن آن در زندگی لازم است، اما تا به حال هیچ کس این موضوع را در خانواده، جامعه و رسانه ها به ما یاد نداده است.

کتاب جرقه به شما یاد می‌دهد که چطور سر صحبت را باز کنید و درعین حال چگونه به گفتگو کردن ادامه دهید. همه ما در زندگی برای کسب موفقیت‌های بیشتر، نیازمند تقویت مهارت‌های گفتگو و کردن هستیم. با به کارگیری راهکارهای این کتاب، بودن با آدم‌ها برای شما لذت‌بخش‌تر خواهد شد.

انسان‌های موفق برای رشد و یادگیری خود، وقت و هزینه صرف می‌کنند. خوشحالم که با خرید این کتاب برای خودتان سرمایه‌گذاری کرده‌اید.  
مریم معتمد پویا

