



هنر بله گرفتن

بهره‌گیری درست از پرسش‌ها چگونه سبب انجام کار،
رسیدن به توافق و برقراری ارتباط با هر کسی می‌شود؟

لین بابر

ترجمه:

محبوبه ذکایی

سرشناسه : بابر، لین

Baber, Lynn

عنوان و نام پدیدآور : هنر بله گرفتن : بهره گیری درست از پرسش ها چگونه سبب انجام کار، رسیدن به توافق و برقراری ارتباط با هر کسی می شود؟/ لین بابر : مترجم محبوبه ذکایی.

مشخصات نشر : تهران: آدینه ، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری : ۷۲ ص.؛ ۱۴/۱۵×۲۱/۵ س.م.

شابک : ۸-۵۸-۸۶۱۰-۶۰۰-۹۷۸-۱۴۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی : فیبا

یادداشت : عنوان اصلی: Follow the Author Lynn Baber + Follow The Art of Getting to YES: How Using Questions Correctly Inspires Action, Agreement, and Connection with Anyone, ۲۰۱۷.

عنوان دیگر : بهره گیری درست از پرسش ها چگونه سبب انجام کار، رسیدن به توافق و برقراری ارتباط با هر کسی می شود؟.

موضوع : مهارت های زبانی

موضوع : Language arts

موضوع : ارتباط — جنبه های روان شناسی

موضوع : Communication — Psychological aspects

شناسه افزوده : ذکایی، محبوبه، ۱۳۶۱- مترجم

رده بندی کنگره : ۱۳۹۷ ۲۵۹/ب۲۵۸/۱۵۷۵ LB

رده بندی دیویی : ۳۷۲/۶

شماره کتابشناسی ملی : ۵۵۳۸۵۷۲

هنر بله گرفتن

بهره گیری درست از پرسش ها چگونه سبب انجام کار، رسیدن به توافق و برقراری ارتباط با هر کسی می شود

تالیف: لین بابر

ترجمه: محبوبه ذکایی

صفحه آرا: داوود مرادی

ناشر: انتشارات آدینه

نوبت چاپ: سوم - ۱۴۰۳

تیراژ: ۳۰۰ نسخه

قیمت: ۷۵۰۰۰۰ ریال

تلفن مرکز پخش: ۸۶۰۳۱۴۶۹ و ۰۹۱۲۱۲۶۱۳۷۰

www.AdinehBook.com

هیچ شخص حقیقی یا حقوقی حق استفاده از عنوان کتاب و همچنین چاپ و نشر تمام یا

بخش از آن را به هر صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب یا جزوه و حتی برداشت به صورت

صفحه	عنوان
۷	مقدمه
۱۵	فصل ۱- قالب‌های سوال
۲۱	فصل ۲- چرا سوال می‌پرسیم
۲۹	فصل ۳- چهار نوع سوال
۳۳	فصل ۴- س ۱# دعوت
۳۷	فصل ۵- س ۲# درخواست اطلاعات
۴۷	فصل ۶- س ۳# درخواست همراه با انتظار جواب بله گرفتن
۵۵	فصل ۷- س ۴# دستور
۶۱	فصل ۸- دو دلیل شکست در دست‌یابی به موفقیت
۷۰	نتیجه‌گیری

بزرگ‌ترین مشکل در روابطمان
آن توهمی است که فکر می‌کنیم رخ داده است.
جورج برنارد شاو

«ساعت ۳ عصر به دفترم بیا.»

فرض کنید بعد از شش ماه از شروع کار شما در شرکتی، این اولین پیامی است که از جانب رئیس‌تان دریافت می‌کنید. هیجان دارید؟ عصبی هستید؟ یا نگران؟ فکر می‌کنید رئیس می‌خواهد از شما سؤالی بپرسد؟ شما را تشویق کند؟ یا توبیخ؟ یا شاید می‌خواهد شما را اخراج کند؟

تنها مؤلفه‌ای از موفقیت رابطه که بیش از برقراری رابطه‌ای مؤثر، اهمیت دارد تعهد است. انسان‌ها همواره با هم ارتباط برقرار می‌کنند که فقط برخی مواقع مؤثر از آب درمی‌آید. شخصاً پیامک فرستادن را دوست ندارم، چون فاقد بستر است. با استفاده از کاراکترها و شکلک‌ها نمی‌توان به درستی احساس فرستنده یا تاراج پیام را به دیگری انتقال داد.

میزان تعهد، تعیین‌کننده میزان اثربخشی روابط میان انسان‌ها است. اگر این روابط برای‌شان مهم باشد، تمام تلاش خود را می‌کنند تا آن را درک کنند.

حالا اگر همسر شما این پیام را فرستاد چه؟

«لازم است با هم صحبت کنیم.»

مهم نیست چه کسی هستید، حتماً با دیدن این جمله فشار خون‌تان چند درجه بالا می‌رود. کسانی که از روابط عالی برخوردار هستند از پیامک به درستی استفاده می‌کنند. آن‌ها واکنش‌های خواننده را پیش‌بینی می‌کنند و با ارسال پیامی کامل، هرگونه بازی حدس و گمان را از بین می‌برند.

رئیس‌هایی با مهارت‌های ارتباطی مثال‌زدنی، این‌گونه پیام می‌دهند:

«ساعت ۳ عصر به دفترم سری بزن. پریتر از کار افتاده است و می‌خواهم نگاهی به آن بیندازی.»

آیا بهتر نبود همسرتان جمله پایین را برای شما ارسال می‌کرد؟

«عزیزم، باید با هم صحبت کنیم. تامی^۱ یک سگ به خانه آورده است و می‌خواهم موقع برگشتن از سر کار، تعدادی وسیله بخری.»

می‌دانم در این فکری که حرفم را فهمیده‌ای؛

اما مطمئن نیستم فهمیده باشی آنچه را که شنیده‌ای منظورم نبوده است.

آلبرت مک‌کلووسی^۲

بعضی مواقع سؤال شما آنی نیست که بدان جواب داده می‌شود.

۱- طرف مقابل با خود فکر می‌کند منظور شما از پرسیدن این سؤال چیز دیگری بوده است و برای همین به آن پرسشی پاسخ می‌دهد که معتقد است باید می‌پرسیده‌اید یا قصد پرسیدنش را داشته‌اید.

۲- او درباره سؤال چیزی را تصور می‌کند که نیت شما نبوده است، لذا به سؤالی که شنیده است پاسخ می‌گوید، نه سؤالی که پرسیده‌اید.

وقتی به درستی از سؤال استفاده شود به ابزاری نیرومند تبدیل می‌شود؛ بازی حدس و گمان را از مسیر برقراری ارتباط حذف می‌کند. سؤال پرسیدن وسیله‌ای کارآمد برای آموزش، کشف، برقراری ارتباط و ایجاد عادات وفاداری و سرسپردگی از سوی دیگران است.

این‌طور نبوده که همواره به ارزش سؤال‌ها واقف بوده یا قدرت سادگی را درک کرده باشیم. مگر موفقیت راجع به بیشتر، و نه کمتر، در اختیار داشتن نبود؟

هر روز که می‌گذرد اندکی به شما افزوده می‌شود. روزها و دانش‌ها روی هم انباشته می‌شوند. آیا صبح که از خواب بیدار شدید هیجان داشتید؟ مشتاق بودید؟ سر زنده بودید؟ احساس ایمنی داشتید؟ خود را هدفمند می‌دیدید؟

اگر جواب‌تان مثبت است که چه خوب!

در غیر این صورت، چرا چنین بوده است؟ چه چیزی مانع شما شده است؟

موفقیت فرآیند است. هدف‌گذاری و رسیدن به آن فرمول دارد. وقتی به فرمول موفقیت در یک حوزه دست یافتید، فرصت بهتری برای موفق شدن در دیگر زمینه‌ها در اختیار خواهید داشت. در این کتاب کوچک، بخش بزرگی از فرمول موفقیت را در اختیار شما قرار می‌دهم.

در مشاغل عملکرد خوبی داشتم. اول در دنیای کسب و کار و سپس در زمینه کارآفرین سریالی بودن. اگر قرار باشد موفقیت به معنی سودآوری و دستیابی به عناوین مختلف باشد که عملکرد خوبی داشته‌ام. چنین کاری از عهده شما نیز بر می‌آید!

بیشتر شغل‌هایی که در حوزه کسب و کار داشتم، این گونه بودند که می‌بایست چیزی را بسازم که اصلاً وجود نداشت یا اتفاق‌های ناگوار را مجدداً سامان بخشیم. واقعاً در این کار استعداد دارم. بین خودمان باشد، ولی خوشم نمی‌آید وضعیتم را همواره یکسان باقی نگه دارم. این موضوع تا حدی دلیلی است که چرا بنده بیش از سی سال کارآفرین سریالی بوده‌ام.

لوگوی مشاوره تجاری من شامل یک علامت سؤال بود. برای من تنها راه کمک به ارباب رجوع در هدف‌گذاری و رسیدن به اهدافش، سؤال پرسیدن از او بود.

بیشتر مردم مطمئن نیستند چه اهدافی در سر دارند یا این که باید چگونه فردی باشند.

یک بار مالک خرده‌پایی مرا استخدام کرد تا در ارتقای شرکتش به او کمک کنم. میزان سود، صورت‌های زبان، ترازنامه و فعالیت‌های تجاری شرکت را بررسی کردم. سودهای حاشیه‌ای شرکت عالی و کارمندانش نیز از وضعیت موجود راضی بودند. هیچ سرنخی نیافتم که مرا به مشکل برساند.

آن قدر او را سؤال پیچ کردم تا مشکل اصلی نمایان شد. زن صاحب شرکت، دوست داشت در خانه استخر داشته باشد ولی او پولش را نداشت. ایراد از شرکت نبود. او با خود اندیشیده بود برای این که بتواند خواسته همسرش را برآورده کند باید وضعیت شرکت را سامان بخشید. او را با این سؤال تنها گذاشتم که آیا دوست دارد برای این کار مبلغی پول قرض گیرد یا مبلغی پس انداز کند یا دوست دارد هزینه ساخت استخر را نقدی پرداخت کند؟ پرونده بسته شد.

سال‌ها پیش در نمایشگاه کتابی، کنار نویسنده‌ای به همراه دخترش نشستیم. بهانه این دو برای مشکلات و نبود شادی در زندگی‌شان، شوهر الکلی نویسنده بود. دختر در کنار هم‌سن‌وسالان خود بزرگ شده بود، ولی همچنان ظلم پدر بر او سایه افکنده بود. در این زمینه اندکی تجربه داشتم و برای همین شروع به سؤال پرسیدن کردم.

یک ساعت بعد، نویسنده متوجه شد به‌خاطر انتخاب خودش بوده است که در رنج به سر می‌برد. وی متوجه نشده بود می‌توانست تصمیم‌های متفاوتی بگیرد و این بارها را از دوش خود بردارد. متوجه این هم شد که دخترش نیز مرتکب اشتباه مشابهی می‌شده است. هر دو، هم را در این مسیر یاری می‌داده‌اند. نویسنده کاملاً متحول شد. تنها کاری که من کردم پرسیدن چند سؤال بود. او خودش می‌بایست نقطه‌ها را به هم وصل می‌کرد و موفق هم شد.

تنها با پرسیدن سؤال‌های مناسب است که به نتیجه مطلوب می‌رسید. بعضی مواقع لازم است از خودمان سؤالی مناسب بپرسیم. این جاست که وضعیت پیچیده می‌شود، چون کسی نمی‌تواند به خودش مشاوره دهد. بعد از چهل سال از شغلی که داشته‌ام، راجع به هر چیزی، به‌غیر از چیزهایی که در نزدیک‌ترین فاصله از من قرار داشته‌اند، تا ۹۸ درصد دیدگاه انتقادی دارم. این که چه میزان کارآمد یا موفق هستید مهم نیست، هیچ‌گاه نمی‌توانید در مورد مسایلی که نزدیک‌ترین هستند انتقادی برخورد کنید. عواطف، بینش‌ها، عادات و تفکر در پی انحراف دیدگاه شما هستند.

سؤال‌هایی که می‌پرسم به ارباب رجوع‌هایم کمک می‌کند انتقادی فکر کنند و دامنه بیشتری از تصویر بزرگ‌تر را ببینند. با پاسخ گفتن به سؤال‌هایی که از شما می‌پرسم و شناساندن خودتان به من، کمکی است به شما تا اهداف و مشکلات‌تان روشن شود.

وقتی دریافتید چه چیزی در مغزتان می‌گذرد، راحت‌تر می‌توانم در شناسایی گزینه‌های پیش‌رو و تعیین راهبردها به شما کمک کنم.

نکته مهم: تنها راه دستیابی به جواب، سؤال پرسیدن است.

کسانی بوده‌اند که مرا استخدام کردند تا برای‌شان جواب‌هایی بیابم که در اختیار نداشتند. مثل بسیاری از جلسات مشاوره‌ام، به ارباب رجوع‌ها کمک کرده‌ام (و در حال کمک هستم) تا به شیوه‌ای انتقادی وضعیت خود را بررسی کنند، اهداف‌شان را تبیین نمایند و نقشه‌ راه‌شان را از جایی که هستند به جایی که می‌خواهند برسند ترسیم کنند. قَلِق کار پرسیدن سؤال‌های به‌جا و مناسب است. از سخنرانی انگیزشی گرفته تا آموزش اسب، مسیر موفقیت یکسان است.

برای هیچ اسبی اصلاً مهم نیست که من قهرمان مربی و پرورش‌دهنده در سطح جهانی و ملی باشم. ولی مهارت‌هایی که در این مسیر کسب کرده‌ام باعث برانگیخته شدن وفاداری و فرمان‌برداری در غالب اسب‌ها می‌شود. شخصاً به نحوه برقراری ارتباط با اسب‌ها، طوری که مرا درک کنند، آشنایم.

زمانی ارتباط برقرار می‌شود که دیگران پیام شما را درک کنند. این که تنها یک کلمه خشک و خالی احوال‌پرسی جواب بگیرد، نشان می‌دهد به کسی توهین کرده‌اید. اصلاً نیازی به توضیحات دیگر نیست. پیام همین بوده است.

عنوان مقاله پایین بیش از خود مقاله نظرم را جلب کرد:

"The Gender Amazon: Indigenous Female Masculinity in Early Modern European Representations of Contact"

چه چیزی نویسنده را واداشته است چنین عنوانی برگزیند؟ هر چه بوده، احتمالاً برقراری ارتباط مؤثر جزء آن نبوده است. جنسیت (Gender) یعنی جنس (زن و مرد). آمازون (Amazon) می‌تواند آن رود بزرگ، غول خرده فروشی در فضای اینترنت یا زنان جنگجوی قد بلند در اسطوره یونان معنی دهد.

انتخاب عنوان، دشوارترین کاری بوده است که با آن مواجه شده‌ام. این انتخاب

دشوار است، زیرا اولین و یقیناً مهم‌ترین برخورد بین نویسنده و خواننده است. شکست در برفراری ارتباط از طریق عنوان به معنی از دست دادن اولین فرصتِ برجای‌گذاری تأثیری خوب بر خواننده است.

ایجاد ارتباطی مؤثر سخت است. ایجاد ارتباطی مؤثر و دقیق هنر می‌خواهد.

کسانی که فاقد این استعداد هستند، سؤال پرسیدن می‌تواند زمین بازی را برای‌شان هموار سازد. این گونه است که سؤال‌ها شالوده‌شغلم شده‌اند.

هفت سال هر کتابی را که می‌نوشتم تقدیم به باشگاه سوارکاری می‌کردم. هیچ‌گاه بازاریابی، ترویج یا درخواست کمک مالی نکردیم. قصدمان این بود هر کجا که امکانش بود حقیقت، امید و وفاداری را برای دیگران به ارمغان آوریم. بیشتر کارهایم را در حوزه اسب‌ها برای افراد، نهادهای، جلسات درمانی و باشگاه‌های سوارکاری انجام داده‌ام.

وقتی آن باشگاه سوارکاری در میانه سال ۲۰۱۶ تعطیل شد، در برنامه Amazon footnote حضور داشتم. در ۲۷ آوریل سال ۲۰۱۷، در زمره پرفروش‌ترین نویسندگان جای گرفتم.

این مقدار از تجربیاتم را با شما در میان گذاشتم تا شما را به آینده امیدوار کنم. با کشف فرمول موفقیت توانستم به اهدافم برسم. این یعنی شما هم می‌توانید چنین کاری انجام دهید. شاید هیچ وجه مشترکی میان هدف من و شما وجود نداشته باشد، اما روش رسیدن به موفقیت یکسان است.

مفاهیمی که با خوانندگان در میان می‌گذارم بر اساس حقایق محض و اصول ساده است. برای همین جهان‌شمول است.

مهم نیست امروز علاقه‌تان شخصی، شغلی یا عرفانی باشد، مفاهیم مذکور در این کتاب کاربردی است. موفقیت ثمره یادگیری و عملی ساختن ارتباط بنیادین، خودآگاهی و مهارت روابط بینایی است.

پس از به پایان رساندن کتاب، با دو علت شکست و چگونگی تبدیل آن‌ها به موفقیت‌ها آشنا خواهید شد. همچنین چهار نوع از سؤال و نقش حساس آن‌ها برای کسب احترام، مشتریان دلخواه و داشتن روابطی قوی را فرا خواهید گرفت.

موضوع بحث مان سؤال ها هستند. صرفاً خواندن کتاب باعث نمی شود بتوانید از هنر سؤال پرسیدن به شیوه ای جذاب و مؤثر استفاده کنید. ولی در صورت یادگیری و استفاده از این مطالب، ده قدم در میدان مسابقه از بقیه جلوتر خواهید بود. میزان موفقیت شما به میزان استفاده درست از این اطلاعات بستگی دارد.

مفاهیم از جایگاه مهمی برخوردارند. موارد استفاده از این مفاهیم هر چیزی می تواند باشد. مهارت برقراری ارتباط تابع تعهد است. انسان ها همیشه با شکست مواجه می شوند، زیرا به اندازه کافی برای انجام کارهای شان به داشتن موفقیت اعتقاد ندارند. باید مسیر خود را از نقطه ای شروع کنید و این جا بهترین نقطه برای شروع است.

www.ketab.ir