

۲۵۰۰۷۹۸

این گفت و گو ادامه دارد

رمزگشایی از مهارت پنهان
خوش مشرب‌ها

www.ketab.ir

چارلز دوهیگ | ترجمهٔ حامد رحمانیان

سرشناسه	:	دوهیگ، چارلز، Duhigg, Charles.
عنوان و نام پدیدآور	:	این گفت‌وگو ادامه دارد/ نوشته چارلز دوهیگ.
مشخصات نشر	:	ترجمه حامد رحمانیان.
مشخصات ظاهری	:	تهران، نوین توسعه، ۱۴۰۳.
شابک	:	۲۸۸ صفحه
فهرست‌نویسی	:	۹۷۸-۶۲۲-۵۲۱۳-۶۱-۶
یادداشت	:	فیپا
موضوع	:	عنوان اصلی: Supercommunicators, 2024
رده‌بندی ده‌گانه	:	ارتباطات، مهارت شنیدن، صحبت کردن.
رده‌بندی ده‌گانه	:	BF ۶۳۷/ ۱۴۰۳ ۴۹ الف
شماره کتاب‌شناسی	:	۱۵۳ / ۶
	:	۹۶۹۵۵۱۰

تمامی حقوق این اثر، از جمله حق انتشار تمام این بخشی از آن، برای ناشر محفوظ است.



مجموعه علمی ترجمه و نشر کتاب

نشر نوین ترجمه و نشر کتاب

Supercommunicators را با خرید حق انحصاری ترجمه و انتشار

در ایران از Charles Duhigg،

و آژانس ادبی ایشان (UK) LTD The Wylie Agency،

با نام «این گفت‌وگو ادامه دارد؛ رمزگشایی از مهارت پنهان خوش‌مشرها»

منتشر می‌کند.

طبق این قرارداد انحصاری، تمامی حقوق این اثر از جمله انتشار کاغذی،

الکترونیکی و صوتی برای نشر نوین محفوظ بوده و ترجمه و انتشار مجدد

آن توسط سایر مترجمان و ناشران ایرانی، خلاف قوانین کپی‌رایت بین‌المللی

و اخلاق حرفه‌ای است.

عنوان	:	این گفت‌وگو ادامه دارد
مؤلف	:	چارلز دوهیگ
مترجم	:	حامد رحمانیان
ویراستار	:	مریم قیاسوند
نمونه‌خوان	:	زهره خیریه
طراح جلد	:	الناز ناصر آج‌بیشه
صفحه‌آرا	:	صبا کریمی
زمان و نوبت چاپ	:	۱۴۰۳، دوم، ۱۰۰۰ نسخه
تیراژ کل تاکنون	:	۲۰۰۰ نسخه
ناشر	:	نشر نوین توسعه
شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۵۲۱۳-۶۱-۶
قیمت	:	۲۷۵,۰۰۰ تومان

تعهد ما به پایداری محیط‌زیست

کاغذ بالکی، کاغذی سبک، خوش‌رنگ و زیست‌محیطی است که در کشورهای باران‌خیزی همچون سوئد و فنلاند تولید می‌شود و مخصوص چاپ کتاب است.

ما نیز کتاب‌های نشر نوین را روی این کاغذها چاپ می‌کنیم تا علاوه بر ساختن تجربه خوب مطالعه برای خوانندگانمان، با هم گامی در جهت حفظ محیط‌زیست نیز برداریم.

 nashrenovin.ir

 nashrenovin.ir

 nashrenovin

فهرست

پیشگفتار ۹

بخش اول: سه نوع گفت‌وگو

فصل ۱. اصل تطبیق ۲۱

راهنمای استفاده از این ایده‌ها. بخش ۱ ۴۹

بخش دوم: گفت‌وگوی موضوع از چه قرار است؟

فصل ۲. هر گفت‌وگو یک مذاکره است ۵۷

راهنمای استفاده از این ایده‌ها. بخش ۲ ۸۹

بخش سوم: گفت‌وگوی چه احساسی داریم؟

فصل ۳. درمان شنیدن ۹۹

فصل ۴. چگونه احساساتی را بشنویم که افراد به زبان نمی‌آورند؟ ۱۲۵

فصل ۵. برقراری ارتباط هنگام تعارض ۱۵۳

راهنمای استفاده از این ایده‌ها. بخش ۳ ۱۸۳

پس از این چه کنیم؟ گفت‌وگوی چه کسی هستیم؟

فصل ۶. دنیای ما متکی بر هویت‌های اجتماعی ماست ۱۹۵

فصل ۷. چگونه دشوارترین گفت‌وگوها را امن‌تر کنیم؟ ۲۲۳

راهنمای استفاده از این ایده‌ها. بخش ۴ ۲۵۳

پسگفتار ۲۶۱

قدردانی ۲۷۳

یادداشتی درباره منابع و روش‌ها ۲۷۵

نام‌نامه ۲۷۷

پی‌نوشت‌ها ۲۸۴

درباره نویسنده ۲۸۵

پیشگفتار

همه فیلیکس سیگالا را به یک ویژگی می‌شناختند: هم‌صحبتی با او دلیزیر بود. بسیار دلیزیر. همه عاشق حرف زدن با فیلیکس بودند؛ چون همیشه بعد از آن، احساس می‌کردند تا حدی آگاه‌تر و بازمه‌تر و جذاب‌تر شده‌اند. شما حتی اگر هیچ وجه اشتراکی هم با فیلیکس نداشتید - که محال بود، چون در حین گفت‌وگو با او، بی‌بربرگرد درباره انواع نظرات و تجربه‌ها و دوسان و مشت‌کتن صحبت به میان می‌آمد - احساس می‌کردید حرف‌هایتان را همچون دوستی صمیمی گوش می‌دهد.

برای همین بود که دانشمندان در پی صحبت با او بودند.

فیلیکس به مدت دو دهه در اداره تحقیقات فدرال (FBI) کار کرده بود. بعد از اتمام دانشگاه و حضوری کوتاه‌مدت در ارتش، به اف‌بی‌آی پیوسته و چند سالی در مقام مأمور مخفی فعالیت داشته بود. از همان جا بود که رؤسای فیلیکس برای اولین بار متوجه شدند که او چقدر در برقراری ارتباط مهارت دارد. فیلیکس در مدت زمانی اندک، پشت سر هم ترفیع گرفت تا بالاخره مدیر ارشد منطقه‌ای شد و به وی این اختیار را دادند که به عنوان مذاکره‌کننده همه‌فن‌حریف فعالیت کند. فیلیکس کسی بود که می‌توانست شاهدان بی‌انگیزه را به شهادت دادن راضی کند، فراری‌ها را مجاب کند که تسلیم شوند یا خانواده‌های داغدار را تسلی دهد. او یک بار توانست مردی که خودش را با شش مار کبرا، نوزده مار زنگی و یک ایگوانا در یک اتاق حبس کرده بود به نحوی کاملاً مسالمت‌آمیز قانع کند که از اتاق بیرون بیاید و بعد، نام همدستانش در باند قاچاق حیوانات را لو دهد. فیلیکس به من گفت: «کلید کار این بود که ترغیبش کردم

از دیدگاه مارها به قضیه نگاه کند. او کمی عجیب و غریب بود، اما حیوانات را خیلی دوست داشت».

افبی‌آی برای عملیات گروگان‌گیری، واحدی به نام "مذاکره در شرایط بحرانی" داشت. وقتی اوضاع خیلی پیچیده می‌شد، آن‌ها سراغ شخصی مثل فیلیکس را می‌گرفتند.

وقتی مأموران جوان از فیلیکس می‌خواستند توصیه‌هایی به آن‌ها بکنند، او این نکته‌ها را یادشان می‌داد: هیچ‌وقت وانمود نکنید که پلیس نیستید. هیچ‌وقت فریب کاری یا تهدید نکنید. زیاد سؤال بپرسید و بعد وقتی طرف احساساتی شد، شما هم با او گریه کنید، بخندید، شکایت کنید یا شادی کنید، باین حال، راز موفقیت فیلیکس در کارش، حتی برای همکارانش هم، تقریباً معما بود.

برای همین بود که در سال ۲۰۱۴، وقتی وزارت دفاع به گروهی از روان‌شناسان، جامعه‌شناسان و دیگر محققان مأموریت داد تا درباره روش‌های جدید آموزش متقاعدسازی و مذاکره به افسران ارتش پژوهش کنند - به ویژه درباره آموزش نحوه ارتباط برقرار کردن مؤثر - دانشمندان سراغ فیلیکس رفتند. چون وقتی از این مسئولان خواسته بودند از بین افرادی که تا کنون با آن‌ها کار کرده‌اند بهترین مذاکره‌کنندگان را نام ببرند، خیلی‌هایشان از فیلیکس یاد کرده بودند.

بسیاری از این دانشمندان انتظار داشتند فیلیکس مردی خوش‌تیپ، رعن، با چشمانی نافذ و صدایی گرم و مردانه باشد. اما مردی که برای مصاحبه وارد اتاق شد، شبیه باباهای میانسال بود: سبیل داشت، شکمش کمی بیرون زده بود و صدایش کمی تودماغی و آرام بود. او روی هم‌رفته معمولی به نظر می‌رسید.

فیلیکس به من گفت که بعد از احوالپرسی و خوش‌وبش، یکی از دانشمندان ماهیت پروژه‌شان را برای او توضیح داد و سپس با یک سؤال کلی شروع کرد: «می‌شه نظرت رو درباره برقراری ارتباط به ما بگی؟»

فیلیکس جواب داد: «شاید بهتر باشه نظرم رو به شما نشون بدم. لطفاً یکی از خاطره‌های خوبتون رو برام تعریف کنین».

دانشمندی که فیلیکس با او مشغول صحبت بود خود را رئیس یک آزمایشگاه بزرگ معرفی کرده بود. او مسئول میلیون‌ها دلار بودجه پژوهشی بود و ده‌ها نفر زیر دستش کار می‌کردند. به نظر نمی‌رسید از آن دست افرادی باشد که عادت داشته باشند بدون هدف خاصی، وسط روز، به خاطره‌هایشان فکر کنند.

آن دانشمند کمی تأمل کرد و بالاخره گفت: «شاید عروسی دخترم. همه خانواده‌م حضور داشتن و مادرم، درست چند ماه بعد از اون، فوت کرد».

فیلیکس چند سؤال دیگر هم پرسید و هرازگاهی خاطرات خودش را هم تعریف کرد. فیلیکس به آن مرد گفت: «خواهر من سال ۲۰۱۰ ازدواج کرد. البته الان فوت کرده. سرطان داشت و دوران خیلی سختی رو گذروند. ولی روز عروسی‌ش بسیار زیبا بود. من سعی می‌کنم خواهرم رو با همون شکل و شمایل به خاطر بیارم».

به همین ترتیب، این گفت‌وگوها تا ۴۵ دقیقه ادامه یافتند. فیلیکس از دانشمندان سؤال می‌پرسید و هرازگاهی درباره‌ی خودش حرف می‌زد. وقتی یک نفر درباره‌ی موضوعی شخصی صحبت می‌کرد، فیلیکس هم، در مقابل، داستانی درباره‌ی زندگی خودش تعریف می‌کرد. یکی از دانشمندان از مشکلاتی گفت که با دختر نوجوانش داشت و فیلیکس، در واکنش، درباره‌ی یکی از عمه‌هایش درد دل کرد که به‌رغم تلاش زیاد، نمی‌توانست با او آخت شود. وقتی یکی دیگر از محققان از کودکی فیلیکس پرسید، او توضیح داد که بی‌نهایت خجالتی بوده است؛ ولی چون پدرش فروشنده رو پدربزرگش کلاهبردار بودند، با تقلید از الگوهای رفتاری آن‌ها بالاخره یاد گرفته است با بقیه چطور ارتباط برقرار کند.

محققان کم‌کم داشتند به انتهای زمان تعیین‌شده جلسه با فیلیکس می‌رسیدند که یکی از محققان خانم، که استاد روان‌شناسی بود، وارد بحث شد و گفت: «بیخشید، این بحث که عالی بود، ولی من اصلاً متوجه نمی‌شم شما دارین چی کار می‌کنین. به نظرتون چرا افراد بسیار زیادی به ما توصیه کردن که با شما حرف بزنیم؟»

فیلیکس پاسخ داد: «سؤال خوبیه. قبل از دادن پاسخ، می‌خوام سؤالی از شما بپرسم: گفتین که یه مادر تنها هستین و حدس می‌زنم که رسیدگی هم‌زمان به وظیفه مادری و حرفه‌ای بسیار سخته. شاید به نظر غیرمعمول بیاد، اما می‌خوام بدونم به کسی که در شرف طلاق گرفته چه توصیه‌ای می‌کنین؟»

زن کمی به فکر فرو رفت. بعد گفت: «به نظرم کمکش می‌کنم. خیلی حرف‌ها دارم که براش تعریف کنم. وقتی من از شوهرم جدا شدم...»

فیلیکس محتاطانه حرف او را قطع کرد.

گفت: «راستش من اصلاً دنبال جواب شما نیستم. ولی می‌خوام به این نکته اشاره کنم که شما، پس از تقریباً کمتر از یک ساعت گفت‌وگو، آماده‌این در حضور همه همکاران حرفه‌ای‌تون درباره یکی از خصوصی‌ترین بخش‌های زندگی‌تون حرف بزنین». بعد توضیح داد که یکی از دلایلی که این خانم احساس راحتی می‌کرد، احتمالاً جوی بود که آن‌ها در کنار هم ایجاد کرده بودند؛ نحوه گوش دادن صمیمانه فیلیکس به حرف‌هایشان، سؤالاتی که پرسیده بود تا آسیب‌پذیری‌های آن‌ها آشکار شوند و اینکه همگی، جزئیات معناداری را درباره خودش فاش کرده بودند. فیلیکس دانشمندان را تشویق کرده بود توضیح دهند که دنیا را چگونه می‌بینند و سپس ثابت کرده بود که حرف‌هایشان را خوب شنیده است. وقتی کسی حرفی احساساتی می‌زد - حتی وقتی حواسش نبود که احساساتی شده است - او با صحبت کردن از احساسات خودش متقابلاً پاسخ می‌داد. او توضیح داد تمام آن تصمیم‌های کوچکی که گرفته بودند چنین فضای امنی را شکل داده بود.

فیلیکس به دانشمندان گفت: «لازمه توانایی برای انجام دادن کاری که من کردم، داشتن مجموعه‌ای از مهارت‌هاست. هیچ جادویی در کار نیست». به بیانی دیگر، هرکسی می‌تواند یاد بگیرد که خوش‌مشرب باشد.

شما اگر روز بدی داشته باشید، به چه کسی زنگ می‌زنید؟ اگر در یک معامله کاری گند زده، با همسرتان دعوا کرده باشید یا احساس سرخوردگی و ناامیدی کنید، به سراغ چه کسی می‌روید؟ احتمالاً یک نفر را می‌شناسید که حالتان را بهتر می‌کند و می‌تواند به شما کمک کند تا برای مشکلی که کلافه‌تان کرده است، راه‌حلی بیابید یا اندوه و شادی‌تان را با او قسمت کنید.

حالا از خودتان بپرسید: آیا چنین کسی شوخ‌طبع‌ترین آدم زندگی‌ام است؟ (احتمالاً نه، اما اگر بیشتر دقت کنید، متوجه می‌شوید که بیشتر از دیگران می‌خندد.) آیا او

جالب‌ترین یا آگاه‌ترین آدمی است که می‌شناسم؟ (گزینهٔ محتمل‌تر این است که حتی اگر حرف چندان خردمندانه‌ای هم نزنند، می‌دانید که پس از صحبت با او احساس می‌کنید خودتان آگاه‌تر شده‌اید.) آیا این فرد سرگرم‌کننده‌ترین یا مطمئن‌ترین دوست شماست؟ آیا بهترین توصیه‌ها را می‌کند؟ (به احتمال زیاد، پاسخ منفی است. ولی وقتی تلفن را قطع می‌کنید، احساس می‌کنید آرام‌تر، متمرکزتر و به تصمیم صحیح نزدیک‌تر هستید.)

پس چنین افرادی چه کار می‌کنند که حالتان از این رو به آن رو می‌شود؟

این کتاب قصد دارد به همین سؤال پاسخ دهد. طی دو دههٔ گذشته، پژوهش‌های متعددی انجام شده تا پرده از این راز بردارند که چرا برخی از گفت‌وگوها خوب پیش می‌روند، اما برخی دیگر بسیار تأسف‌آورند. نتایج این پژوهش‌ها به ما کمک می‌کنند دقیق‌تر بشنویم و جذاب‌تر صحبت کنیم. می‌دانید که مغز ما طوری تکامل یافته است که مشتاق ارتباط است؛ وقتی با یک نفر سریع "جفت‌وجور" می‌شویم، مردمک‌های چشم‌های هر دوی ما معمولاً به طور هم‌زمان گشاد می‌شوند، ضربان قلبمان هماهنگ می‌شود، احساسات مشابهی به هر دوی ما دست می‌دهند و جمله‌های یکدیگر را در ذهنمان کامل می‌کنیم. این پدیده را همگام‌سازی عصبی^۱ می‌نامند که احساس خوشایندی است. گاهی همگام‌سازی عصبی اتفاق می‌افتد و ما اصلاً علتش را نمی‌دانیم؛ فقط فکر می‌کنیم خوش اقبال بودیم که گفت‌وگویمان بر وفق مراد پیش رفت. اما گاهی هم، حتی آن زمان که هر کاری می‌کنیم تا با یک نفر رابطه‌ای مستحکم برقرار کنیم، پشت سر هم ناکام می‌مانیم.

گاهی ممکن است گفت‌وگوها برای بسیاری از ما طاقت‌فرسا، تنش‌زا و حتی ترسناک باشند. جرج برنارد شاو، نمایشنامه‌نویس، می‌گوید: «تنها مشکل اساسی ارتباط توهم برقراری ارتباط است». به‌هرحال، امروزه دانشمندان از رازهای بسیاری پرده برداشته‌اند که در شکل‌گیری گفت‌وگوهای موفق نقش دارند؛ آن‌ها پی برده‌اند که علاوه بر صدای افراد، توجه به بدن آن‌ها به ما کمک می‌کند مخاطبانمان را بهتر بشنویم. آن‌ها دریافته‌اند که نحوهٔ سؤال کردن گاهی مهم‌تر از محتوا^۲ی سؤال است. شاید بهتر باشد ما تفاوت‌های اجتماعی را بپذیریم، نه اینکه وجودشان را انکار کنیم. هر

قدر هم که موضوع مورد بحث منطقی و مستدل باشد، همه گفت‌وگوها تحت تأثیر هیجانات هستند. وقتی گفت‌وگویی را شروع می‌کنیم، بهتر است بحث مورد نظر را همچون مذاکره‌ای ببینیم که هدفش درک خواسته هر فرد است.

همچنین، از همه مهم‌تر اینکه اصلی‌ترین هدف هر گفت‌وگو برقراری ارتباط است.

این کتاب تا حدودی زاده ناکامی‌های خود من در برقراری ارتباط است. چند سال قبل، از من خواستند در مدیریت یک پروژه کاری نسبتاً پیچیده کمک کنم. قبل از آن، هیچ وقت مدیر جایی نبودم، اما برای رئیس‌های بسیاری کار کرده بودم. به علاوه، مدرک با کلاس MBA از مدرسه کسب‌وکار هاروارد داشتم و چون روزنامه‌نگار بودم، حرفه‌ام برقراری ارتباط با دیگران بود! این کار چقدر می‌توانست برای من دشوار باشد؟

بعداً معلوم شد که خیلی من در تنظیم زمان‌بندی و برنامه‌ریزی تدارکات خوب بودم، اما بارها و بارها در برقراری ارتباط با دیگران به مشکل برمی‌خوردم. یک روز، یکی از همکارانم گفت که آن‌ها احساس می‌کنند من به توصیه‌هایشان بی‌توجهی می‌کنم و کمک‌هایشان را نادیده می‌گیرم. می‌گفتند این کارم "خیلی آزاردهنده است".

من به آنان گفتم که حرف‌هایشان را شنیده‌ام و شروع کردم به ارائه راه‌حل‌های احتمالی: بهتر نیست خودتان جلسات را اداره کنید؟ یا شاید ما باید یک نمودار سازمانی رسمی تهیه کنیم که وظایف همه را دقیقاً نشان دهد؟ یا بهتر نیست اگر...

حرف‌هایم را قطع کردند. یکی از افراد گفت: «تو همین الان هم به حرف ما گوش نمی‌دهی. نیازی نیست وظایف را دقیق‌تر مشخص کنیم، کافی است به هم بیشتر احترام بگذاریم». آن‌ها می‌خواستند درباره چگونگی رفتار افراد باهم صحبت کنند، اما من روی راه‌حل‌های عملی کلید کرده بودم. گفته بودند به همدلی نیاز دارند؛ اما من به جای اینکه حرف‌هایشان را بشنوم، با راه‌حل جوابشان را می‌دادم.

راستش را بخواهید، چنین اتفاقاتی گاهی در خانه هم خودشان را نشان می‌دادند. مثلاً با خانواده به مسافرت می‌رفتیم و من موضوعی پیدا می‌کردم که بابتش غر بزئم:

آن اتاقی که قولش را داده بودند، بهمان ندادند؛ آن یارو داخل هواپیما که جلوی من نشسته بود، پشتی صندلی اش را خوابانده بود. همسر من گوش می کرد و با یک پیشنهاد کاملاً منطقی پاسخ می داد: چرا روی جنبه های مثبت سفرمان تمرکز نمی کنی؟ آن وقت من ناراحت می شدم، چون انگار اصلاً متوجه نبود که من دنبال حمایت بودم - بهم حق بده که عصبانی باشم! - نه یک توصیه معقول. گاهی بچه هایم می خواستند با من حرف بزنند، ولی من که ذهنم درگیر کار یا مسئله دیگری بود، نصفه نیمه حرف هایشان را می شنیدم تا اینکه می رفتند پی کارشان. با نگاهی به گذشته، می بینم که آن زمان داشتم مهم ترین افراد زندگی ام را سرخورده می کردم، اما نمی دانستم چطور باید این مشکل را حل کنم. این ناکامی ها ذهنم را کاملاً به هم ریخته بود، چرا که من نویسنده برای گذران زندگی مجبورم با مردم ارتباط برقرار کنم. چرا من در برقراری ارتباط با - یا شنیدن حرف های - مهم ترین افراد زندگی ام مشکل داشتم؟

احساس می کنم در این سردرگمی تنها نیستم. برای همه ما پیش آمده است که گاهی به حرف های دوستان یا همکارانمان درست گوش نداده ایم و نتوانسته ایم منظورشان را کامل متوجه بشویم. با بهیچاری، آنچه می خواستند بگویند، نشنیده ایم. از طرف دیگر، برای همه ما پیش آمده است که نتوانسته ایم طوری حرف بزنیم که دیگران منظورمان را بفهمند.

از همین رو، در این کتاب می کوشم توضیح دهم که چرا فرایند برقراری ارتباط به بیراهه می رود و ما چه کاری می توانیم انجام دهیم تا این فرایند را بهبود ببخشیم. در بطن این کتاب، چندین ایده اساسی نهفته است.

اولین ایده این است که بسیاری از بحث ها در واقع از سه نوع گفت و گوی متفاوت تشکیل شده اند: نوع اول، گفت و گوهای کاربردی و تصمیم گیری هستند که متمرکزند بر موضوع از چه قرار است؟ نوع دوم، گفت و گوهای هیجانی هستند که می پرسند ما چه احساسی داریم؟ و نوع آخر، گفت و گوهای اجتماعی اند که بررسی می کنند ما چه کسی هستیم؟ در مسیر مکالمه، معمولاً این سه نوع گفت و گو به تناوب انجام می شود. با این حال، اگر نوع گفت و گوی ما به طور هم زمان با نوع گفت و گوی مخاطبمان یکسان نباشد، بعید است بتوانیم باهم ارتباط برقرار کنیم.

علاوه بر این، هر کدام از این سه نوع گفت و گو منطق خودش را دارد و مستلزم

مهارت‌های خاص خودش است. بنابراین، برای ارتباط بهتر، باید بتوانیم تشخیص دهیم کدام نوع از گفت‌وگو در جریان است و سازوکارهای آن نوع گفت‌وگو را بلد باشیم.

سه نوع گفت‌وگو

چه احساسی داریم؟

موضوع از چه قرار است؟

چه کسی هستیم؟

همین موضوع مرا به دومین ایده در بطن این کتاب رساند: ما برای اینکه گفت‌وگوهای معناداری داشته باشیم، باید در پی "گفت‌وگوی آموزنده" باشیم؛ به ویژه، باید بدانیم افراد دوروبرمان ما را چطور می‌بینند و در مقابل، به آنان کمک کنیم دیدگاه‌های ما را درک کنند.

آخرین ایده مهم در واقع ایده نیست، بلکه چیزی است که من آموخته‌ام: همه می‌توانند به فردی خوش‌مشرب تبدیل شوند. در حقیقت، اگر ما بیاموزیم که از انگیزه‌هایمان پرده برداریم، بیشترمان در برقراری ارتباط، حرف نداریم. همه ما می‌توانیم بیاموزیم که حرف‌های دیگران را بهتر بشنویم و در سطحی عمیق‌تر ارتباط برقرار کنیم. در صفحات پیش رو، خواهید دید که مدیران نتفلیکس، خالقان سریال بیگ‌بنگ تئوری، جاسوسان، جراحان، روان‌شناسان ناسا و محققان کرونا چگونه با تغییر دادن طرز صحبت کردن و گوش کردنشان، موفق شدند با افرادی ارتباط برقرار کنند که در دو سوی دره‌ای به‌ظاهر عمیق قرار داشتند. همچنین، خواهید دید که این آموزه‌ها چقدر در گفت‌وگوهای روزانه به کار می‌آیند: گپ صمیمی با همکاران، دوستان، همسر، فرزندان، باریستای کافی‌شاپ و آن خانمی که همیشه در اتوبوس برایش دست تکان می‌دهیم.

این نکات مهم‌اند؛ چون امروزه، به نوعی بیشتر از هر زمان دیگری نیاز داریم یاد بگیریم گفت‌وگوهای هدفمند داشته باشیم. بر کسی پوشیده نیست که جهان بیش از

پیش دوقطبی شده است و ما برای شنیدن و شنیده شدن، با مشکلاتی روبه‌رو هستیم. اما اگر بدانیم که چطور در کنار یکدیگر بنشینیم و به همدیگر گوش دهیم، حتی اگر نتوانیم هیچ یک از اختلاف‌ها را حل کنیم، و راه‌هایی پیدا کنیم تا حرف‌های همدیگر را بشنویم و فقط ضروریات را بگوییم، آنگاه می‌توانیم در کنار یکدیگر هم‌زیستی داشته باشیم و پیشرفت کنیم.

هر گفت‌وگوی هدفمندی از بی‌شمار انتخاب‌های کوچک تشکیل شده است. در گفت‌وگوها، لحظات زودگذری وجود دارند که یک سؤال مناسب، اعتراف به آسیب‌پذیری خودمان یا یک عبارت همدلانه مثل یک خنده آرام، یک آه نامحسوس، یک لبخند دوستانه در یک لحظه تنش‌زا، می‌تواند مسیر گفت‌وگو را به کل تغییر دهد. برخی افراد می‌دانند چگونه این فرصت‌ها را شناسایی کنند، چطور تشخیص دهند که چه نوع گفت‌وگویی در جریان است و از کجا بفهمند دیگران واقعاً چه می‌خواهند. آن‌ها یاد گرفته‌اند چطور تا گفته‌ها را بشنوند و چطور صحبت کنند که دیگران مشتاق شنیدن باشند.

بنابراین، کتاب حاضر در پی توضیح چگونگی معاشرت و برقراری ارتباط مؤثر است؛ چون گفت‌وگوی مناسب، در زمان مناسب، می‌تواند همه چیز را تغییر دهد.