

بنام اچھی نام فرشتہ



انتشارات ادیبان روز

گفت و گوی بعدی

بحث وجدل کمتر، گفت و گوی بیشتر

نویسنده:

جفرسون فیشر

مترجمان:

شهلا آفاپور

بهاران کاظم اصلانی

فهرست

۷	سخن ناشر
۱۳	پیش درآمد
۲۱	مقدمه
۲۷	بخش اول: نکات ضروری
۲۹	فصل یکم: هرگز در هیچ بحثی پیروز نشوید
۴۵	فصل دوم: مکالمه بعدی
۵۷	فصل سوم: حقیقتی در باب ارتباط
۶۵	بخش دوم: برنامه (اپلیکیشن)
۶۷	قانون اول: کنترل شده صحبت کنید
۷۱	فصل چهارم: خودتان را کنترل کنید
۸۳	فصل پنجم: لحظه را کنترل کنید
۱۰۳	فصل ششم: سرعت را کنترل کنید
۱۱۷	قانون شماره دو: با اعتماد به نفس صحبت کنید
۱۱۹	فصل هفتم: صدای قاطع
۱۴۱	فصل هشتم: افراد دشوار
۱۶۳	فصل نهم: مرزها
۱۷۹	قانون سوم: بگو تا ارتباط برقرار شود
۱۸۱	فصل دهم: چهارچوب‌ها
۱۹۵	فصل یازدهم: حالت تدافعی
۲۱۱	فصل دوازدهم: گفت وگوهای دشوار
۲۲۷	سخن آخر
۲۳۱	نسخه ۴۷ ثانیه‌ای
۲۳۲	درباره نویسنده

سخن ناشر

ما باور نداریم که جهان با اطلاعات بیشتر تغییر می‌کند. اگر چنین بود، امروز باید عاقل‌ترین، آرام‌ترین و موفق‌ترین نسل تاریخ می‌بودیم؛ نسلی که در چند ثانیه به بیشتر دانشی دسترسی دارد که گذشتگان در یک عمر به آن نمی‌رسیدند. اما واقعیت چیز دیگری است. اطلاعات هر روز بیشتر می‌شود، اما تصمیم‌های نادرست، سوء تفاهم‌ها، تعارض‌ها و فرصت‌های از دست‌رفته همچنان تکرار می‌شوند.

شاید مسئله این نباشد که انسان امروز چه می‌داند؛ مسئله این است که در لحظه‌های سرنوشت‌ساز، با دانسته‌هایش چه می‌کند. در انتشارات ادیان روز، ما کتاب‌ها را فقط به این دلیل انتخاب نمی‌کنیم که پرفروش باشند، نویسنده‌ای مشهور داشته باشند یا موضوعی پرطرفدار را دنبال کنند. معیار ما پرسشی ساده اما تعیین‌کننده است:

این کتاب قرار است کیفیت کدام تصمیم را بهتر کند؟

زیرا باور داریم مسیر زندگی، آینده یک کسب‌وکار، سرنوشت یک همکاری یا حتی دوام یک رابطه، کمتر با تصمیم‌های بزرگ و بیشتر با تصمیم‌های کوچکی ساخته می‌شود که هر روز می‌گیریم؛ تصمیم‌هایی که گاهی تنها چند ثانیه برای آن‌ها فرصت داریم.

یکی از این تصمیم‌های کوچک، انتخاب کلماتی است که بر زبان می‌آوریم. بخش بزرگی از موفقیت‌ها و شکست‌های ما نه به میزان دانشمان وابسته است و نه به نیت مان؛ بلکه به کیفیت گفتگوهای بستگی دارد که هر روز با همکار، مشتری، شریک تجاری، مدیر، دوست یا اعضای خانواده انجام می‌دهیم. عجیب آنکه برای

یادگیری مذاکره، مدیریت، فروش، رهبری و حتی هوش مصنوعی ساعت‌ها زمان صرف می‌کنیم، اما کمتر کسی به ما آموخته است چگونه در یک گفت‌وگوی حساس، چند جمله را درست انتخاب کنیم.

شاید به همین دلیل باشد که بسیاری از روابط، قراردادها، همکاری‌ها و فرصت‌ها نه با یک تصمیم بزرگ، بلکه با یک جمله نابجا پایان می‌یابند؛ و گاهی نیز یک جمله سنجیده، مسیری را باز می‌کند که سال‌ها تلاش از گشودن آن ناتوان بوده است.

دقیقاً به همین دلیل، این کتاب برای ما فقط اثری درباره «گفتگو» نبود.

این کتاب درباره لحظه‌ای است که مسیر یک رابطه تغییر می‌کند؛ لحظه‌ای که اعتماد ساخته یا ویران می‌شود؛ لحظه‌ای که یک مدیر می‌تواند تیمش را همراه کند یا از خود دور سازد؛ لحظه‌ای که یک فروشنده، یک کارآفرین یا یک مذاکره‌کننده، تنها با انتخاب چند کلمه، نتیجه‌ای کاملاً متفاوت رقم می‌زند.

آنچه ما را به انتخاب این اثر ترغیب کرد، نگاه متفاوت آن به ارتباطات بود. نویسنده به جای ارائه توصیه‌های کلی و شعارهای انگیزشی، گفتگو را به یک مهارت قابل یادگیری تبدیل می‌کند؛ مهارتی که می‌تواند کیفیت تصمیم‌های روزمره ما را تغییر دهد و از دل همین تصمیم‌های کوچک، نتایجی بزرگ بسازد.

ما در ادیان روز رسانی فراتر از ترجمه و انتشار کتاب برای خود قائل هستیم. تلاش می‌کنیم تازه‌ترین اندیشه‌های جهان را انتخاب کنیم؛ اندیشه‌هایی که هنوز مسئله امروز دنیا هستند و می‌توانند پاسخی برای چالش‌های امروز جامعه و کسب‌وکار ایران نیز باشند. باور داریم ارزش یک کتاب، به تعداد صفحه‌هایش یا شهرت نویسنده‌اش نیست؛ به تغییری است که در نگاه، تصمیم و عمل خواننده ایجاد می‌کند.

اگر پس از بستن این کتاب، گفت‌وگوی بعدی شما با همکار، مشتری، شریک زندگی یا فرزندان اندکی متفاوت باشد؛ اگر پیش از گفتن جمله‌ای که می‌تواند پلی را ویران

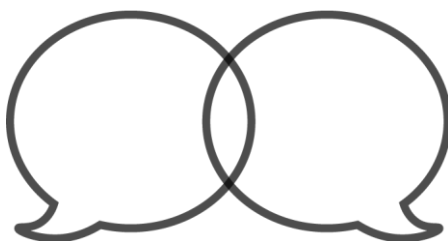
کند، لحظه‌ای بیشتر بیندیشید؛ و اگر بتوانید اختلافی را به تفاهم، و تنش‌ی را به فرصتی برای رشد تبدیل کنید، این کتاب به هدف خود رسیده است.
و ما در ادیبان روز، دقیقاً برای همین کتاب منتشر می‌کنیم.

مدیر عامل انتشارات ادیبان روز

دامون صلاحی

**آدم خوب و آدم بد وجود ندارد،
ما فقط با هم، هم عقیده نیستیم.**

-دیو میسون



پیش درآمد



فرش بربر کهنه و زبر خانه باغ قدیمی روی پاهایم احساس زبری ایجاد می کرد. با پیراهن گشاد و زیرپوش اسپایدرمنم، خودم را در گوشه ای از اتاق جمع کرده بودم، گویی می خواستم در آن لحظه از هجوم جهان در امان بمانم. موها و پوست بدنم هنوز از دوش سرد و عجولانه خیس بود و لرزه ای آرام در وجودم می پیچید، اما لبخندی از ته دل بر لب داشتم که نمی توانستم پنهانش کنم.

من هشت ساله، نمی خواستم لحظه ای از این تجربه را از دست بدهم. همه در آن اتاق بزرگ گرد آمده بودند. بزرگ خاندان، جد بزرگم، که قاضی فدرال بود با وقار بر جایگاهش تکیه زده بود. پدر بزرگم، پدرم، پسرعموهایم، عموهای بزرگ، همه وکلای دادگستری بودند. هر سال، مردان فیشر برای شکار آغازین فصل در سرزمین تپه ای تگزاس غربی دور هم جمع می شدند؛ سیزده نفر در جمع و برای اولین بار، من چهاردهمین نفر شدم. گویی به تازگی به دنیای بزرگسالان راه یافته بودم و این حس افتخار و بلوغ زودهنگام در وجودم موج می زد.

سرانجام به قدر کافی بزرگ شده بودم که هشت ساعت در کنار پدرم رانندگی کنم و به آوازهای جیمز تیلور^۱، جیم کروچه^۲ و جری جف واکر^۳ گوش فرا دهم. سرانجام به اندازه ای رسیده بودم که در میان مردان بزرگ تر باشم. هرچند حرفی نمی زدم، اما این سکوت برایم اهمیتی نداشت. نوشیدنی روت بیر^۴ آبی سی می نوشیدم و گوشت خشک شده می خوردم؛ بیشتر از آنچه مادرم هرگز ممکن بود اجازه دهد.

1. James Taylor
2. Jim Croce
3. Jerry Jeff Walker
4. IBC Root Beer

شب اول، لحظه‌ای بود که در خاطر من ماندگار شد.

وقتی شام تمام شد، پدر بزرگم بشقابش را کنار گذاشت و به لبهٔ مبل نزدیک شد. سپس با صدایی آرام و پراحساس، داستانی را آغاز کرد، خاطراتی دربارهٔ شغلش، در مقام یک قاضی و در دادگاه. فوراً دریافتم همان داستانی است که همان روز، هنگام تعمیر یک پناهگاه قدیمی شکار گوزن با پدرم، برایش تعریف کرده بود. آن بار، روایتش خشک و بی‌تکلف بود، گویی فقط برای پر کردن سکوت میان جست‌وجوی رنگ سبز در صندوق کامیونش بود، اما این بار داستانش فرق داشت، این کلمات همان کلمات بودند، بالاین حال این داستان داستانی متفاوت و خاص بود.

من با تمام وجودم مجذوب او شده بودم. آن زمان که می‌ایستاد تا صحنه‌ای را در داستانش بازسازی کند، از دست‌ها و صورتش برای هیجان دادن به داستانش استفاده می‌کرد. در قسمت‌های هیجان‌انگیز صدایش بالا می‌رفت و در قسمت‌های پرتنش، آهسته و رام بود، حتی لحن صدایش را مدام تغییر می‌داد. آیا این همان داستان بود؟ او تقریباً ۱۰ دقیقه تمام افراد داخل اتاق را مجذوب خود کرده بود. بعد از یک سکوت طولانی، جملهٔ اصلی را گفت و اتاق پر شد از صدای خنده. در آن لحظات احساس می‌کردم در حال تماشای یک نمایش جادویی هستم.

بعد از داستان او، فرصت برای دیگران فراهم شد تا داستان‌های خود را از دادگاه‌هایی که داشته‌اند تعریف کنند. پدرم، پسرعموهایم، حتی پدر بزرگم به نوبت داستان‌های خود را تعریف کردند. همهٔ آن‌ها در قامت وکلای دادگستری روایتگران فوق‌العاده‌ای بودند و بنابراین خنده‌هایمان تا پاسی از شب ادامه داشت. من در گوشه‌ای، غرق در داستان‌ها و کلمات، زانوهایم را در پیراهن خوابم جمع کرده بودم. همه چیز را در ذهنم مجسم می‌کردم، تا لحظه‌ای که به خواب فرو رفتم. پدرم مرا به تخت‌خواب برد در حالی که تکه‌ای گوشت خشک شده در دستانم بود. آن شب همچنان که برایم یک کشف جدید بود، به شکل عجیبی آشنا نیز بود، گویی همه چیز را از قبل

دیده بودم. احساس خوشایندی در من به وجود آمد، چیزی شبیه پوشیدن یک جفت کفش جدید برای بار اول. از آن شب به مدت ده سال در این مراسم خانوادگی میراث اصلی خانواده‌ام را شناختم. با گذشت هر سال بیشتر متوجه می‌شدم که حقوق فقط حرفه خانوادگی ما نبود، بلکه برقراری ارتباط شور و اشتیاق واقعی خانواده‌مان بود.

اصلاً جای تعجب نبود که می‌خواستم به دانشگاه حقوق بروم و وکیل دادگستری شوم و با گذشت ده سال کار در این زمینه هنوز چنین حرفه‌ای نمی‌شناسم. من استخدام می‌شوم تا مشکلات افرادی را حل کنم که شخصاً با آن‌ها مشکلی ندارم. از آن گذشته، طرف مقابل نیز وکیل خودش را دارد که حقوق می‌گیرد تا در برابر من، ایجاد تعارض و مشکل کند. هر روز با افرادی مواجه می‌شوم که وظیفه اصلی‌شان شکست من است و باید مطمئن شوند که من یک بازنده هستم.

هیچ ریسکی در محاکمه، بالاتر از زمانی نیست که قرار است با هیئت منصفه صحبت کنید. نحوه ارتباط من و آموزش برقراری ارتباط موکلم با هیئت منصفه، می‌تواند به معنای احقاق حقوق آن‌ها و یا از دست دادن حقشان برای همیشه باشد. هر پرونده یک درس جدید است. چه در حال احضار شاهدین و بازپرسی متقابل از طرفین دعوی باشم و یا در حال ارائه مدارک و استدلال در مقابل هیئت منصفه، تمام هدف من رفتن به سمت درگیری است.

اگر بخواهید، می‌توانید باور کنید من تمام مهارت‌های برقراری ارتباطم را در دانشکده حقوق آموخته‌ام، اما این امر به هیچ وجه حقیقت ندارد. دانشکده حقوق نحوه اعمال قوانین را می‌آموزد که شامل اصول قراردادها، مسئولیت‌های مدنی، قانون اساسی و قوانین دادرسی ایالتی و فدرالی و ... است. همه این موارد بسیار مهم‌اند، ولی هیچ کلاسی برای برقراری ارتباط در فهرست این دروس وجود ندارد. شما هیچ آموزشی را برای خنثی‌سازی یک درگیری لفظی یا بحث و جدل نخواهید آموخت. دانشکده حقوق فقط به شما می‌آموزد که چگونه قانون را بخوانید، به شما نمی‌آموزد چگونه ذهن مردم را بخوانید. پس ما مجبور خواهیم شد خودمان این بخش را بیاموزیم.

«دوستش داری؟!» خواهرم، سارا، با صدایی نازک و از پشت پستانکش جیغ کشید، در حالی که پنجمین بشقاب پان‌کیک‌های خیالی را برابم آورد. در جایگاه بزرگ‌ترین برادر از چهار فرزند، عاشق این نقش بودم که همیشه مراقب و راهنما باشم. تا سیزده‌سالگی، پیوندم با خواهر و برادرانم چنان محکم شده بود که گویی فرمانم را بهتر از پدر و مادرشان می‌پذیرفتند. هر جا که می‌رفتیم، مثل مرغی که جوجه‌هایش را زیر بال دارد، بر آن‌ها نظارت می‌کردم. تا شانزده‌سالگی، خودم آن‌ها را با ماشین به مدرسه می‌بردم و در مسیر، کلمات املایشان را مرور می‌کردیم.

باید بگویم که پدر و مادرم انسان‌هایی مهربان و فوق‌العاده بودند. موفقیت من در این نقش، نتیجهٔ عشق و توجهی بود که در چهار سال اول زندگی‌ام، پیش از تولد سارا، به من ارزانی داشتند، اما درحقیقت از مسئولیت برادر بزرگ‌تر بودن لذت می‌بردم. گفته می‌شود بزرگ‌ترین فرزند اغلب از ثبات عاطفی و ابتکار بیشتری برخوردار است، اما نقش من در خانواده باعث شد از همان دوران کودکی، اصول برقراری ارتباط را به خوبی فرا بگیرم. خیلی زود آموختم با تظاهر به خوردن پنکیک نامرئی سارا، لبخند زدن به او و گفتن «به به چه خوشمزه بود»، سارا را تأیید کنم. دریافتم استفاده از کلمات محبت‌آمیز بسیار قوی‌تر از کلمات خشم‌آلود کمک‌کننده‌اند. خواهر و برادرهایم مرا بوبا (یا همان بابا) صدا می‌کردند، که یک اصطلاح محلی برای ابراز محبت به برادر بزرگ‌تر است. زمانی که برادر کوچک‌ترم جان‌اتان با من با لکنت زبان صحبت می‌کرد، آموختم با صبروری به نک‌تک کلمات او که به سختی ادا می‌شدند گوش کنم تا او جمله‌اش را کامل کند و با تکرار کلماتش سرم را تکان دهم تا احساس کند درست درک شده است. او مدتی طولانی نمی‌توانست حروف بی‌صدا را ادا کند و فقط حروف صدا دار را بیان می‌کرد. من ناخودآگاه با شناسایی رفتارهای غیرکلامی او و شرایطی که قبل از وقوع او را ناامید می‌کرد، مفسرش شده بودم.

جیکوب، کوچک‌ترین برادرم، حساس‌ترین فرد خانواده بود. او احساساتش را خیلی شدید تجربه می‌کرد و در نتیجه به سرعت کنترل خود را از دست می‌داد. فهمیدم که اگر کلمات را آهسته‌تر و با صدای پایین‌تری بیان کنم، او نیز همین‌گونه رفتار خواهد کرد. یاد گرفتم به او اجازه دهم احساساتش نسبت به من را بدون اینکه من تجربه کنم، خودش تجربه کند. اینکه در مواقعی با درآغوش گرفتنش بدون ابراز کلمه‌ای به او اجازه تجربه احساسش را بدهم. هر کدام از خواهر و برادرانم احساسات و خفیات ویژه‌ای داشتند که من با روش‌های متفاوت و منحصر به فرد و لمس ویژه با آن‌ها ارتباط عمیقی برقرار می‌کردم.

یکی از مهم‌ترین مهارت‌هایی که در جایگاه بزرگ‌ترین فرزند کسب کردم، توانایی میانجی‌گری و حل تعارض بود. اگر دو نفر از برادرانم بر سر عروسک پل‌ی پاکت سارا بحث می‌کردند، فریادشان را قطع می‌کردم، نظرات هر کدام را با آرامش می‌شنیدم و سپس با قاطعیت تصمیم می‌گرفتم که نوبت کیست و چه مصالحه‌ای باید باشد. این روش جواب می‌داد. به آن‌ها آموختم چگونه نیازهایشان را بیان کنند و نیازهای یکدیگر را درک کنند؛ الگویی برای برقراری ارتباط درست. در میان آن‌ها بودن، بخشی جدایی‌ناپذیر از زندگی روزمره‌ام بود. اکنون که ازدواج کرده‌ام و دو فرزند دارم، این نقش هنوز بخشی از روزمرگی‌ام است. در هر مرحله، هر رابطه و هر گروه دوستان، من سخن‌گو و راهنما بوده‌ام. شاید فکر کنید این کار فقط استعداد حرف زدن است، اما در وجود من چیزی عمیق‌تر جریان دارد. هر شب در کودکی، پدرم کنار تخت من می‌نشست، خم می‌شد و زمزمه می‌کرد: «خدایا، به جفرسون خرد ببخش و همیشه دوستش باش». به قدرت دعا اعتقاد دارم و باور دارم بدون دعای والدینم، شما این کتاب را در دست نداشتید.

در سال ۲۰۲۰، به شراکت در یک شرکت معتبر دفاعی دست یافتم، اما با وجود این موفقیت، افسردگی حرفه‌ای را تجربه می‌کردم. همیشه به یاد آن استعاره چتر نجات می‌افتادم، چنان که گویی با چتر نجات می‌دوم و نیرویی مرا باز می‌دارد. بله، پرونده‌ها را اداره می‌کردم، اما خلایقتم را کد مانده بود و احساس می‌کردم هیچ پیشرفتی ندارم.

اوضاع با حضور پدرم در همان شرکت پیچیده تر هم شد. وقتی اولین بار به او گفتم می‌خواهم مستقل شوم، واکنشش خوب نبود و این موضوع طی گفت‌وگوهای بعدی هم بهتر نشد. حتی وقتی به شرکت اعلام کردم که می‌خواهم مستقل شوم، او با تمام وجود تلاش می‌کرد مرا از این تصمیم منصرف کند و این مکالمات برایم سخت و سنگین بود. در ژانویه ۲۰۲۲، دو تصمیم مهم گرفتم که مسیر زندگی‌ام را تغییر داد. اول، شرکت حقوقی خودم، فیشر فرم^۱، را برای پرونده‌های خسارات شخصی تأسیس کردم، که البته در آن زمان نه دفتری داشتم، نه منشی و نه حتی یک دستگاه چاپگر. با لپ‌تاپم در کافه‌ها می‌چرخیدم و از دفاتر خالی دوستان استفاده می‌کردم. خیلی زود مشتری‌ها را جذب کردم و این حس فوق‌العاده بود؛ به مردم واقعی با مشکلات واقعی کمک می‌کردم. گویی چتر نجات را بریده بودم و سرانجام زمینی محکم زیر پایم حس می‌کردم. تصمیم دوم من، منتشر کردن اولین ویدئو در شبکه‌های اجتماعی‌ام بود، آن‌هم با موضوع توصیه‌های ارتباطی. ابتدا این کار را برای جذب مشتری کردم. بسیاری از وکلادر شبکه‌های اجتماعی فقط می‌فروختند، گویی بیلبوردهای جدیدند، با شعارهایی مثل «آسیب دیدی؟ زنگ بزن و حق را بگیر!» این روش را هم امتحان کردم، اما حس خوبی برای من نداشت. ذهنم به سمت وکلای بیلبورد با چکش و شعارهای عجیب می‌رفت و از آن بیزار بودم، پس راه دیگری برگزیدم. به جای فروش، ارزش رایگان ارائه دادم، نه برای سود شخصی، بلکه برای سود رساندن به دیگران. این بار، با خود واقعی‌ام، جفرسون، پیش رفتم. چطور واقعاً به مردم کمک کنم؟ باید موضوعی قابل ربط دادن و روشن ارائه می‌دادم و پیامی از جنس نور و خوبی به خانه‌ها و ادارات می‌فرستادم. ذهنم به سؤال همیشگی والدینم بازگشت: «خوب، می‌خواهی درباره‌ی تو چه بگویند؟» پاسخ مثل صاعقه به ذهنم رسید. چیزی را که بهتر از هر کس دیگری می‌دانستم به آن‌ها یاد می‌دادم: چطور ارتباط برقرار کنند.

دفتر شیک یا استودیویی با دوربین فانتزی نداشتم، اما اتومبیل و گوشی‌ام را داشتم. گوشی را جلوی خودم گرفتم و ضبط را زدم. تصمیم لحظه‌ای گرفتم که موضوع «چطور مثل وکیل بحث کنی - بخش اول» باشد و آن را به سه نکته ساده تقلیل دادم. در صندلی جلوی اتومبیل خالی‌ام، درباره کوتاه کردن سؤال‌ها، کاهش واکنش احساسی و پرهیز از فحاشی (مثل ادویه زیاد در غذا) حرف زدم. شنیده بودم ویدئوها به فراخوان اقدام نیاز دارند، پس در پایان گفتم: «این رو امتحان کن و دنبالم کن». نمی‌دانم چرا در لحظه آخر ناگهان دستم را به دهانم بردم و تصمیم گرفتم همان را منتشر کنم. با قلبی پر از تردید، کلیپ ۴۷ ثانیه‌ای را پست کردم.

انتظار هیچ اتفاق خاصی را نداشتم و تا آن زمان، ویدئوهایم صفر بازدید داشتند. تحقیق کردم که «چرا ویدئوهایم هیچ بازدیدی ندارند؟» و «چطور ریل بسازم؟»، اما اتفاقی که افتاد، غافلگیرکننده بود. پس از یک ساعت، ویدئوی «چطور بحث کنیم» بازدیدش بالا رفت و تعدادش به هزاران عدد رسید و روز بعد به میلیون‌ها عدد. نمی‌دانستم میلیون‌ها نفر صندلی صورتی دخترم و لیوان پسر را پشت سر من در اتومبیل و لباسی بدی را که بر تن داشتم خواهند دید. چه کسی وقتی لباس می‌پوشد، فکر می‌کند میلیون‌ها نفر او را خواهند دید؟ ولی گویی برای مردم اهمیتی نداشت، چرا که این من بودم، در زندگی واقعی‌ام، بدون آنکه بخوام چیزی را بفروشم یا برای این کار ترفندی استفاده کنم. به همین دلیل هم حس می‌کردند مستقیم و روراست با آن‌ها حرف می‌زنم. از دوستم پرسیدم «حالا چه کار کنم؟». گفتم: «بیشتر بساز» و من هم این کار را کردم. آن سال، بیش از پنج میلیون دنبال‌کننده، از جمله صدها سلبریتی، به پیج من اضافه شدند، آن‌هم برای ویدئوهایی که فقط با آیفونم وقتی روی صندلی راننده نشسته بودم می‌گرفتم. همیشه به همان شکل؛ تنها، در ماشین، هر جا که پارک می‌کردم. بدون سناریو، ویرایش، افکت‌های گرافیکی یا حتی کپشن‌های ترند روز. فقط من بودم با گوشی در دستم، خودم به تنهایی.

با تمام این اوصاف، به زودی در برابر هزاران نفر در کنفرانس‌ها و سازمان‌هایی که می‌خواستند از تکنیک‌های ارتباطی‌ام یاد بگیرند، سخنرانی کردم، حتی در ناسا. هر بار فکر می‌کردم: «شما چرا اینجایید؟» ۲۵۰ هزار نفر برای نکات هفتگی‌ام ثبت‌نام کردند، قرارداد کتاب با پنگوئن رندم^۱ هاوس^۲ بستم و پادکست جفرسون فیشر^۳ را راه‌اندازی کردم که به صدر جدول پرمخاطب‌ها رفت و حالا شماره یک ارتباطات دنیاست. جامعه آنلاین با منابع و کلاس‌ها رشد کرد و ویدئوهایم نیم میلیارد بازدید گرفتند. پیام‌های محبت‌آمیز روزانه‌ام مرا شگفت‌زده می‌کند. باورم نمی‌شد که بتوانم این‌گونه به دیگران کمک کنم.

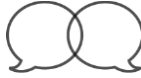
هنوز هر روز وکالت می‌کنم، به مردم سراسر آمریکا در پرونده‌های خسارتی یاری می‌رسانم و آن‌ها را به وکلای مورد اعتمادم وصل می‌کنم. هنوز هر روز ویدئو کوتاه می‌سازم و می‌گویم: «امتحان کن و دنبالم کن». میلیون‌ها نفر که مرا دنبال کردند این اتفاق بزرگ را برای من رقم زدند؛ عمیقاً از آن‌ها سپاسگزارم.

هرگز فکرش را نمی‌کردم به اینجا برسم، اما رؤیاهایم همین‌جا متوقف نشدند. پنج ماه پس از تأسیس فیشر فرم، پدرم پس از سی و پنج سال، شرکتش را رها کرد تا به من، پسرش، بپیوندد تا کنار هم وکالت کنیم. روزی با لبخندی بر لب از من پرسید: «هنوز جا برای این پیرمرد هست؟». زبانم بند آمده بود. چیزی نمی‌توانستم بگویم. دیگر بیشتر از این چه می‌خواستم. اکنون نیز که این مطلب را می‌نویسم، چشمانم از شادی پراز اشک می‌شود.

1. Penguin Random House

2. Jefferson Fisher

مقدمه



مدت کوتاهی پس از انتشار نخستین ویدئویم، موجی از پیام‌ها سوی من روانه شد؛ آن قدر زیاد که نه فرصت خواندن همه‌شان را داشتم و نه امکان پاسخ دادن به تک‌تکشان. فرستندگان این پیام‌ها از دنبال‌کنندگان محتوای من بودند، کسانی که راهنمایی می‌خواستند؛ آن‌هم نه دربارهٔ مباحث پیچیدهٔ فلسفی، سیاسی یا حقوقی، بلکه دربارهٔ مسائل کوچک و واقعی زندگی روزمره؛ مسائلی که مردم حقیقتاً با آن‌ها دست‌به‌گریبان‌اند، از دغدغه‌های ساده تا دردهایی که استخوان می‌سایند:

- به رئیسی که همیشه ایده‌هایم را نادیده می‌گیرد چه بگویم؟
- به دختر بزرگسالم که سال‌هاست او را ندیده‌ام چه بگویم؟
- به شریک زندگی‌ام که همیشه فکر می‌کند حق با اوست چه بگویم؟

پس از دریافت هزاران سؤال از این دست، دریافتم مشکل مردم «ندانستن چه گفتن» نیست، بلکه مشکل این است که نمی‌دانند چگونه بگویند. هر بار چنین سؤالاتی را می‌شنوم، نخستین چیزی که در ذهنم زنده می‌شود همان پرسشی است که والدینم از من می‌پرسیدند: «می‌خواهی آن‌ها چه چیزی را دربارهٔ تو بفهمند؟» و تا امروز هیچ‌کس در پاسخ به این پرسش نگفته است: «نمی‌دانم».

همیشه پاسخی آماده وجود دارد. مردم از پیش می‌دانند چه می‌خواهند بگویند، زیرا در ژرفای وجودشان بازتاب احساسی را که مدت‌ها شناخته‌اند، حس می‌کنند: «می‌خواهم بدانند این موضوع مرا آزار می‌دهد. می‌خواهم بدانند به کمی فاصله نیاز دارم. می‌خواهم بدانند چرا ناراحتم». احساسات خود به خود رخ می‌نمایند؛ اما بیان آن‌ها برای دیگری، اغلب دشوار است و دردناک‌تر اینکه چنین امر ساده‌ای، گاه دست‌نیافتنی به

نظر می‌رسد. اگر اکنون این کتاب را در دست دارید، احتمالاً در جست‌وجوی همین موضوع هستید: «راه‌حل‌های واقعی برای مشکلات واقعی». آنچه به آن نیاز ندارید «چه گفتن» و آنچه نیاز دارید «چگونه گفتن» است.

چگونه خود را چنان ابراز کنیم که هم حرتمان محفوظ بماند و هم نگاه طرف مقابل؟ چگونه بدون ویران کردن رابطه، از خود دفاع کنیم؟ چگونه افکارمان را با صداقت و همدلی بیان کنیم و در عین حال اعتماد به نفسمان حفظ شود؟ پاسخ ساده‌ای که در پی آن هستید «ارتباط» است و پاسخ واقعی‌ای که می‌خواهید، در صفحات پیش رو نهفته است.

چرا این کتاب را نوشتم؟

این کتاب را به سه دلیل نوشتم:

- چون دنبال‌کنندگان در شبکه‌های اجتماعی آن را از من خواستند؛ و از نگاه من، این کتاب متعلق به آن‌هاست.
- تا هرچه می‌دانم به شما بیاموزم و کیفیت «مکالمه بعدی» شما بهتر شود.
- تا بخشی از وجودم را برای فرزندان و خانواده‌ام پاس بدارم.

پیش از آنکه وارد محتوای کتاب شویم، باید حقیقتی مهم را دریابید: مهارت‌های ارتباطی مطرح‌شده در این کتاب مجموعه‌ای از اصول وام‌گرفته نیستند. جز چند اشاره و تحلیل برگرفته از علوم اعصاب، روانشناسی و علوم رفتاری، هیچ منبع اقتباسی دیگری در آن نخواهید یافت. هرچه در این صفحات می‌خوانید، حاصل تجربه زیسته و دانش انباشته من در هنر گفت‌وگو با دیگران است. من درمانگر یا روانشناس نیستم؛ اگر نکته‌ای در این کتاب با نظر متخصصان تعارض داشت، بی‌تردید نظر آنان معتبرتر است.

از شما نمی‌خواهم سبک دلبستگی‌تان را تعیین کنید یا تست شخصیت بدهید. اگر به دنبال تازه‌ترین پژوهش‌ها درباره زندگی اجتماعی زنبورها برای بهبود ارتباطات خود هستید، من شخص مناسب این نیاز نیستم. آنچه نوشته‌ام حاصل سال‌ها رویارویی

روزانه با استدلال‌ها، اختلاف نظرها، مناقشات و گفت‌وگوهای دشوار در دنیای واقعی است. آنچه مطرح می‌کنم توصیه‌هایی کاربردی، زمینی و آزموده است، نه برگرفته از کتاب‌های درسی و نه تئوری‌های دور از دسترس. شاید همین توصیه‌ها دقیقاً همان چیزی باشد که بیشتر مردم جهان به آن نیاز دارند.

این کتاب چگونه به شما کمک خواهد کرد؟

با اینکه من وکیل دادگستری هستم، در این کتاب هیچ مبحثی درباره قوانین یا آیین دادرسی نخواهید یافت. این کتاب نه درباره حقوق است و نه درباره وکالت؛ بلکه درباره «گفت‌وگوهای جسورانه» است؛ درباره اینکه چگونه با سری افراشته سخن بگویید، چگونه آسیب احتمالی صداقت و رک‌گویی را بپذیرید و چگونه منظور خود را روشن و محترمانه بیان کنید. صریح بودن به معنای بی‌توجهی به احساسات دیگران یا فقدان همدلی نیست؛ بلکه یعنی آن قدر به خود اطمینان دارید که بتوانید نیازهایتان را آشکارا و بی‌هراس بیان کنید و در عین حال حرمت طرف مقابل را نیز نگه دارید. برای قاطعانه صحبت کردن، لازم نیست «فردی قاطع» باشید؛ کلمات این نقش را برای شما ایفا می‌کنند. این کتاب همین ابزارها را در اختیار شما می‌گذارد:

- چگونه با فردی که حالت تدافعی دارد صحبت کنیم؟
- وقتی کسی مرا تحقیر می‌کند چه بگویم؟
- چگونه مرزهای شخصی خود را تعیین کنم؟

برای آموزش این مهارت‌ها، محتوای کتاب را به دو بخش تقسیم کرده‌ام. بخش نخست به شما می‌آموزد چگونه با خود ارتباط برقرار کنید. شاید عجیب به نظر برسد، اما چنین نیست. این بخش درباره آن است که هنگام بروز تعارض، در ذهن خود به کجا مراجعه کنید و چگونه از افکارتان بهترین استفاده را ببرید.

بخش دوم به شما نشان می‌دهد چگونه از این بنیان در گفت‌وگو با دیگران بهره ببرید. شیوه ارتباط شما وابسته به شرایط است: شاید درگیر مکالمه‌ای دشوار باشید یا

لازم باشد از خودتان دفاع کنید. در هر وضعیتی، سه قانون برای شما ترسیم کرده‌ام که با تکیه بر آن‌ها می‌توانید ارتباطی مؤثر و محترمانه برقرار کنید:

۱. در گفت‌وگو، خود را کنترل کنید.

۲. با اعتماد به نفس صحبت کنید.

۳. برای برقراری ارتباط صحبت کنید، نه برای پیروزی.

پشت هر قانون، تاکتیک‌هایی عملی و آزموده نهفته است که می‌توانید فوراً به کار ببندید. در طول کتاب، به شما نشان خواهم داد ارتباط همراه با اعتماد به نفس چگونه به نظر می‌رسد و چگونه احساس می‌شود. از داستان‌ها و تجربه‌های واقعی من خواهید آموخت و خودتان را در مکالماتی فرضی خواهید یافت که به زندگی روزمره‌تان بسیار نزدیک است. یاد خواهید گرفت چه بگویید، از چه پرهیزید و مهم‌تر از همه: چگونه بگویید.

پس از خواندن این کتاب، خواهید توانست «بخش دشوار» را از «گفت‌وگوی دشوار» کنار بزنید و فضایی برای مکالمات واقعی‌تر در زندگی‌تان بیافرینید؛ مکالماتی که دوستی‌های عمیق‌تر، رابطه‌های سالم‌تر و پیشرفت‌های واقعی‌تر را رقم می‌زنند و این امر تنها به زندگی شخصی شما محدود نمی‌شود: خود اصرار و توانمندتان را در محیط کار، جلسات، پیامک‌ها و ایمیل‌ها نیز بازخواهید یافت. دیگران جایگاه تازه شما را تشخیص خواهند داد؛ اعتماد به نفستان به اعتبار تبدیل خواهد شد و من بی‌صبرانه مشتاق دیدن چنین لحظه‌ای برای شما هستم.

چگونه این کتاب را به کار بگیریم؟

هنگام خواندن این کتاب یا تماشای ویدئوهای من ممکن است از خود پرسید: «چطور می‌توانم همه این نکات را در لحظه‌ای که نیاز دارم به یاد بیاورم؟» پاسخ من ساده است: نمی‌توانید. نمی‌توانیم از خود انتظار داشته باشیم که همه آموخته‌ها را یک باره و بی‌درنگ به کار ببندیم. چنین تلاشی شبیه نوشیدن آب از شلنگ آشنشانی است؛ به همان اندازه ناممکن و ناامیدکننده. این شیوه شما را تنها به شکست می‌کشاند.

یک قانون یا نکته را که با شرایط فعلی تان بیشترین ارتباط را دارد، انتخاب کنید و در نخستین فرصت به کار ببندید. برای مثال، اگر مشکل شما «عذرخواهی‌های بی‌مورد» است، درس فصل هفتم را انتخاب کنید و تمام تمرکز خود را بر همان بگذارید. راه‌هایی بیابید که این یادآوری را نزدیک ذهنتان نگه دارد: آن را جایی بنویسید که جلوی چشمتان باشد، بلند تکرارش کنید، یا با دوستی در میان بگذارید که شما را نسبت به آن متعهد نگه دارد. سپس آن را در عمل اجرا کنید؛ هر بار که بی‌جهت می‌خواهید بگویید «بخشید»، آگاهانه آن را از گفت‌وگوها، ایمیل‌ها و پیام‌هایتان حذف کنید.

خود را فقط به همان یک قانون متعهد کنید. اگر توانستید یک هفته را بدون عذرخواهی‌های نابجا سپری کنید، به سراغ درس بعدی بروید. این کتاب گزیده‌ای از بهترین نکات من است، از محبوب‌ترین ویدئوها (در فضای مجازی‌ام) گرفته تا آموزه‌هایی که تاکنون هیچ‌گاه به صورت عمومی مطرح نکرده‌ام.

اگر این کتاب را به خاطر آشنایی تان با من در شبکه‌های اجتماعی در دست دارید، بسیار خوشحالم که اکنون چیزی ملموس‌تر پیش روی شماست؛ کتابی برای یادداشت‌برداری، علامت‌گذاری یا حتی پاره کردن و دوباره ساختن. این کتاب برای شماست. وقت آن رسیده است تا بیش از آنچه می‌گویید «منظور داشته باشید» و بیش از آنچه منظور شماست «بیان کنید». زمان آن رسیده است تا نیازهایتان را آشکار، بی‌هراس و با احترام به زبان بیاورید.

پس بیابید کنار هم بنشینیم. من لقمه‌ها را آماده کرده‌ام. اکنون شما در مسیر ساختن «مکالمه بعدی» هستید؛ مکالمه‌ای که می‌تواند همه چیز را تغییر دهد.