

فصل اول: همانند یک رودخانه جاری باشید



به یاد دارم هنگامی که در سن بلوغ بودم، برنامه‌های تلویزیونی مورد علاقه‌ام سرپاز جو (GI) (joe) یا مردان ایکس (X-Men) نبودند. وقتی این را به سایرین می‌گویم، ترجیح می‌دهند تصور کنند که من کودکی تاسف باری داشتم. اما این طور نیست که والدین سختگیر مرا از تماشا کردن کارتون‌ها منع کرده باشند. کارتون‌ها همواره صبح‌های آخر هفته روی آنتن می‌روند، یعنی شب قبلش باید فوراً به تخت خواب بروی تا به موقع برای تماشا کردن کارتون‌ها بیدار شوی. من غالباً دیر از خواب بیدار می‌شدم، به همین دلیل هرگز کارتون‌ها را نمی‌دیدم. اما به چه دلیل دیر از خواب بیدار می‌شدم؟

به این دلیل غالباً تا دیر هنگام بیدار می‌ماندم، تا برنامه شبانه‌های دیوید لیبرمن را تماشا کنم که بیش از سی سال آن را اجرا می‌کرد. آن زمان این چیزها را درک نمی‌کردم ولی در میان تمامی مجریان برنامه‌های شبانه‌های دیوید لیبرمن یکی از اسطوره‌ای‌ترین مجریان بود. فقط به این دلیل نمایش او را تماشا می‌کردم چون تصورم این بود که گزینش‌هایش بسیار دلچسب بودند، هرچند که چندان از آن‌ها سر در نمی‌آوردم. او درباره اقتصاد سخن می‌گفت و هرچند که جزئیات بحث‌هایش را درک نمی‌کردم ولی این حس کلی را داشتم که همت می‌کند چنین مباحثی را به مخاطبانش منتقل کند و آنها را بخنداند و برادر بزرگم خنده‌اش می‌گرفت. من

دوموبوک
domobook

متوجه خیلی از کارهای مهمانانش نمی‌شدم ولی لحن منحصر به فرد و حرکات صورت او را می‌دیدم که باعث می‌شد به تماشا کردنش ادامه بدهم.

بزرگتر که شدم واقعاً از فنونی که لیبرمن برای سر ذوق آوردن مهمانانش به کار می‌گرفت سر در آوردم فهمیدم چگونه بخش‌های خسته کننده را به صحبت‌های پانمک مبدل می‌کرد. مخصوصاً توانایی لطیفه گویی که او با مهمانان و حتی با خودش داشت، توجهات را به خود جلب می‌کرد، و همزمان که با احترام قائل شدن برای خودش این کار را انجام می‌داد و ابزار محرک آن نمایش، همین بود. او بسیار یکدست و بی‌وسه بود، روان و سلیس، طوری که انگار هیچ مولفه‌ای نمی‌توانست او را به هم بریزد و در هر زمانی یکی دو تا طنز و لطیفه توی آستین داشت. همانند این بود که می‌تواند با هر مبحث و سوزهای مزاح کند و هرگز هم مزاح هایش به اجبار و بی‌جا نبودند. فردای روزی که برنامه او را تماشا می‌کردم، همت می‌کردم در مدرسه از او تقلید کنم ولی موفق نمی‌شدم ادایش را در بیاورم. همین سوزها سبب شد تا به این فکر فرو بروم که یک فرد چه کاری می‌کند که در صحبت کردن، این قدر سلیس و روان است و از هیچ چیز منفی که سر راهش قرار می‌گیرد ترسی ندارد.

شما اگر هرگز حرفی برای گفتن نداشته باشید، آیا سوزها دلچسب و زیرکانه‌ای پیدا می‌کنید که برای سایرین تعریف کنید؟ لطیفه گویی و ملیح صحبت کردن در نگاه اول، خیلی چیزها را در برمی‌گیرد: خلع سلاح دیگران، ملایم و متین رفتار کردن، حضور ذهن مداوم داشتن و سرعت عمل. تقریباً هرگز نمی‌شود درک کرد که اثرات این عمل بر روی سایرین چگونه است.

ولی مزاح‌های طعنه دار و خوشمزگی فقط مهارت‌هایی هستند مشابه پرتاب توپ در بسکتبال! هنگامی که الگوها را فرا بگیرید، قادر خواهید بود در آن ترقی کنید. هنگامی که به اندازه مکفی تمرین کرده باشید، آن کارها را ناخودآگاه و غریزی انجام می‌دهید و برایتان به عادت تبدیل می‌شوند، زیرا بخشی از کاراکتر شما می‌شوند.

این کتاب قرار است یکی از بهترین ابزارهای شما، برای کسب مهارت در زمینه ترفندهای مزاح کردن و لطیفه گویی باشد و به شما کمک کند تا در موقعیت‌های اجتماعی موفقیت به دست آورید. شما با مطالعه این کتاب یاد خواهید گرفت که چه مولفه‌ای باعث می‌شود گفته یا اظهار نظرهایتان هوشمندانه به بار بنشیند و چگونه به سرعت آن‌ها را به سایرین انتقال داد و چگونه می‌شود تمام این مهارت‌ها را یکجا در خودتان جمع کرده و به کسی تبدیل شوید که سایرین به او توجه می‌کنند و سخنانش ارزشمند باشد. ما با مهارت‌هایی شروع می‌کنیم که موجب می‌شوند یک تعامل کلامی، روان و سلیس باشد. اگر به شکل غیرماهرانه‌ای سکوت اختیار کنید، مطمئن باشید هرگز آدم باهوش و لطیفه گویی نخواهید شد!

هرگز مطلق سخن نگویید

نگران طعنه‌ای نباشید که در عنوان این بخش وجود دارد (کاربرد «هرگز» برای این است که به شما هشدار بدهیم که از کلمه «هرگز» استفاده نکنید) ولی من روی این کلمه تأکید دارم. یکی از رایج‌ترین راه‌های نابود کردن روان و سلیس بودن هر تعامل کلامی، جدا از اینکه سوزها آن گفت‌وگو تا چه اندازه می‌تواند دلپذیر باشد زمانی است که یکی از طرفین سوال هایش را به مباحثی تقلیل می‌دهد که مطلق هستند. به سختی می‌شود به امور مطلق پاسخ داد و حتی گاهی زمان خواندنشان به آن‌ها فکر کرد. یک بار در یک دوره‌می خانوادگی، پسر عمویم سوالاتی پرسید که به امور مطلق و مجرد ربط داشتند. آن زمان او هشت سالش بود، به همین دلیل اشکالی نداشت، ولی وقتی کسی زمان تعامل کلامی با من، سراغ این الفاظ مطلق می‌رود، حسی را که اینطور مواقع پیدا می‌کنم از یادم نمی‌رود. او از من سوال کرد که بهترین طعم بستنی در دنیا از نظر من چه مزه‌ای است. مدتی اندیشیدم و گفتم شیشه جاده پر از دست انداز، او جیغی کشید و گفت عجب مزه ترسناکی، او مایل بود بداند که به چه دلیل مزه ناپلی را فراموش کرده‌ام. سپس از من سوال کرد که کدام برنامه تلویزیونی را در عمرم بیشتر از هر برنامه دیگری می‌پسندم و غیره و غیره. این تعامل کلامی پر پیچ و خم و پر از مکث و قضاوت بر اساس سلیق و تقطع نظرات من بود. سال‌ها بعد او پی برد که چقدر با تعصب حرف زده و عاقبت الامر پی برد که با او مزاح کرده‌ام. در زندگی‌تان با بی‌شمار از این سوالات نامحدود برخورد خواهید داشت.

ولی نکته قابل توجه این است که بدون تمهید نمی‌شود به آسانی به آنها پاسخ داد. به این دلیل برای انجام چنین کاری لازم است چندین لیست تهیه کرده و البته باید درباره‌شان قضاوت کنید. در جریان یک تعامل کلامی روان و غیر جدی، خیلی چیزها را می‌شود پرسید. قطار افکاری که قبلاً داشته‌اید، باید از خط خارج شود تا به چنین سوالاتی پاسخ بدهید. ولی بعد از آن این قطار شما را کجا خواهد برد؟ سوالات مطلق و نامحدود، همواره بسیار معضلمانه جلوه می‌کنند. فی المثل «بهترین فیلمی که در عمرت دوست داری کدام است؟» در ظاهر این سوال خیلی بی‌ضرر است ولی یک سوال مطلق است. چنین سوالی افراد را در وضع منحصر به فردی قرار می‌دهد و همواره منجر به این پاسخ می‌شود که «راستش مطمئن نیستم، اجازه بده درباره‌اش فکر کنم» ولی هرگز نمی‌شود به آنها فکر کرد و البته تعامل کلامی شما را از خط اصلی‌اش منحرف می‌کنند. شما هم ممکن است برای حل کردن یک سوزها محاسباتی از این سوال‌ها سوال کنید.

همانند: «گروه موسیقی مورد نظرت کدام است؟»

«نمی‌دانم... اجازه بده درباره‌اش خوب فکر کنم.»

«خب... مطمئن نیستیم. گروه مورد نظر خودت کدام است؟»

«بعداً بهت می‌گویم. اکنون مولفه‌ای به ذهنم نمی‌رسد!»

سوزه این است که شما دارید یک سوال مطلق می‌پرسید و درخواست می‌کنیم که پاسخ مطلق داده شود. وقتی چنین کاری می‌کنید، راه را بر او می‌بندید و بدتر این که مسئولیت دشواری بر عهده‌اش می‌گذارید تا پاسخ مشخصی به پرسش شما بدهد. فیلم مورد نظر من چیست؟

سوال شما عقیم می‌ماند، تعامل کلامی از حرکت باز می‌ایستد و ممکن است هرگز به مسیر قبلی‌اش بازنگردد. اکثر ترجیح می‌دهند که حقیقت را بگویند و اگر مولفه‌ای از آنها ببرند که نیاز به تفکر عمیقی داشته باشد و بخواهند پاسخی صادقانه به یک سوال مطلق و غیر محدود بدهند؛ درصد خواهند بود این مسئولیت دشوار را تمام و کمال به انجام برسانند. درصد اندکی از مردم قادرند به سرعت به چنین سوالی پاسخ بدهند و درصد بسیار کمتری پاسخ راضی کننده‌ای به سوال شما می‌دهند که صریح نیست. در حدود یک درصد از مردم، به هر دلیلی چنین پاسخ‌هایی نوک زبانشان می‌آید و بقیه نمی‌دانند چه پاسخی باید بدهند.

لایه زیرین و پنهانی: به نظر می‌رسد اظهارات، سوال‌ها و پاسخهای مطلق و غیر محدود ساده‌اند و چندان جدی نیستند ولی کاربرد آنها باعث می‌شود که یک تعامل کلامی به آسانی جریان پیدا نکند و سرانجام از دست برود (منظور خود تعامل کلامی است و نه کسانی که درگیر آن هستند). یک قاعده ابتدایی در تعامل کلامی آن است که برای فرد مقابل و البته برای شما آسان پیش برود. لاجرم، بیاداست که هیچ کس دنبال این نیست که بار مسئولیت یک تعامل کلامی را به دوش بکشد. کسی دوست ندارد تمام نقاط تاریک را روشن سازد و مانع تمام سکوت‌ها شود و تمام یک بحث را پیش ببرد. اگر سوالی که مطرح می‌کنید مولفه‌ای را بر فرد مقابل تحمیل کند که فی‌المثل قرار است در یک مصاحبه کاری شرکت داشته باشد، یا سعی می‌کند به سرعت خودش را از زیر بار سوال شما خلاص کند یا با توپ و تشر همه چیز را به خودتان بر می‌گرداند و می‌گوید «شما چطور؟» آن وقت است که باید با پریشانی که ایجاد کرده‌اید، روبرو بشوید. زمانی از کسی می‌پرسید که به چه مولفه‌ای به شدت علاقه دارد؟ نقطه تاریکی را روشن کرده‌اید و او را کشف کرده‌اید. به طور جدی از او می‌خواهید درون خویش را بگردد و نامش کند و بدتر از آن، حرفی را بر زبان بیاورد که از صمیم قلب به آن باور ندارد. چنین فردی احتمالاً اولین مولفه‌ای را که به ذهنش می‌رسد می‌گوید و به عنوان کار مورد علاقه‌اش تلقی می‌کند، به این دلیل نمی‌خواهد پاسخ دانش زیاد طول بکشد. این کار یکی دو مرتبه شاید

اشکالی نداشته باشد ولی تصورش را بکنید چه حسی به چنین فردی دست می‌دهد اگر هر سوالی که از او می‌سوال می‌کنید، پیرامون همین مسائل و موضوعات باشد. چنین شخصی، کم کم حس می‌کند که انگار وسط یک مصاحبه کاری است یا به جای یک گفت و گوی اجتماعی خوشایند، در حال بازجویی هستند. او حس می‌کند وی را در شرایطی قرار داده‌اند تا بار تمام یک تعامل کلامی را به تنهایی، به دوش بکشد ولی این مسئولیتی است که هیچکس مایل نیست، بر عهده بگیرد چنین وظیفه‌ای خیلی کسل کننده است. پس راه حل چیست؟ بیایید ببینیم که چگونه می‌شود این دسته سوالات مطلق را بازسازی کرده و به تعادل برسانیم، تا آسان‌تر بشود به آنها پاسخ داد و سایرین حس نکنند که گیر افتاده‌اند یا از تعامل کلامی طفره برون.

برای سوال‌ها، شاکله در نظر بگیرید و آنها را محدود کنید

افراد راحت‌تر به چنین سوالاتی پاسخ خواهند داد. یک سوال مطلق و نامحدود که خیلی رایج است این است که «فیلم مورد علاقه‌ات چیست؟» چنین سوالی را به این صورت، تغییر بدهید:

چند تا از فیلم‌های مورد نظرت را نام می‌بری؟

جدیداً چه فیلم‌های دلپذیری تماشا کرده‌ای؟

ایا فیلمی هست که تماشا کردن آن را پیشنهاد دهید؟

ایا ترجیح می‌دهی تلویزیون تماشا کنی یا به سینما بروی؟

این سوال‌ها به موارد گسترده‌تری می‌رسند و آسان‌تر می‌شود به آن‌ها پاسخ داد. وقتی چنین سوالاتی سوال کنید سایرین را به اجبار به پاسخ نمی‌کشانید تا به طور مطلق حرف بزنند. محدوده‌هایی بر حسب فرصت‌ها و تعداد تعاملات کلامی وجود دارند که اگر سایرین حس نکنند که در این محدوده‌ها قرار است تحت فشار قرار بگیرند تا پاسخ مطلق بدهند، خیالشان راحت می‌شود و قادرند به هر سوالی جواب بدهند. لاجرم سوالاتی که قطعی و مطلق نیستند به اندازه مکفی اطلاعات در اختیار می‌گذارند تا بتوان پاسخشان را داد. اگر کسی فیلمی را نام ببرد که مورد علاقه‌اش باشد ولی آن را ندیده باشید، احتمالاً دنبال این هستید که به شکل غیر ماهرانه‌ای سر و ته این تعامل کلامی را هم بیاورید. از سوی دیگر اگر فردی نام چند فیلم را اعلام کند فرصت بهتری در اختیار خواهید داشت تا دست کم درباره یکی دو فیلمی که مورد علاقه شما نیز هستند، سر صحبت را باز کنید. این هم یک نمونه دیگر. تصور کنید که از فردی سوال می‌کنید «به نظرت بهترین تعطیلات روایی چه می‌تواند باشد؟» این سوال احتمالاً آن فرد

را با مسأله پیچیده و بغرنجی برای پاسخ به این سوال روبرو می‌کند. آیا بر اساس هدف تصمیم می‌گیرد؟ آیا فضای مکانی که می‌رود برایش جدی‌تر است یا فرهنگ مردمی که آنجا زندگی می‌کنند؟ آیا باید به بودجه و همراهان و زمان سفر کردن اشاره کند؟ نکته اینجاست که یک سوال به تنهایی، چندین سوزه را در آن واحد مطرح می‌کند و ممکن است به آسانی فردی را که مشغول تعامل کلامی یا شما بوده به فکر فرو ببرد، مخصوصاً اگر فقط خواهان یک تعامل کلامی معمولی و اتفاقی باشید. نکته جدی آن است که اگر سوال شما به بخشهای کوچکتری تقسیم شوند، راحت‌تر می‌شود به آن پاسخ داد. به همان دلیل که به اصطلاح شاخه‌ها را آسان‌تر از تنه یک درخت، می‌توان از سر راه برداشت. پس به جای این که فردی را با یک سوال کلی و نامحدود تحت فشار بگذارید که برای تعطیلات کجا می‌رود، تعامل خویش را با سوالاتی پیش ببرید که بهتر می‌شود آنها را مدیریت کرد و فوراً به آنها پاسخ داد:

این اواخر دنبال یک مکان بکر برای گذراندن تعطیلات بوده‌ای؟

آیا برای گذراندن تعطیلات تابستانی، سواحلی را پیشنهاد می‌کنی؟

آیا ترجیح می‌دهی یا دوستانت به مسافرت بروی یا با خانواده‌ات؟

دوست داری به یک سفر دریایی بروی یا با ماشین سفر کنی؟

همان طور که می‌بینید ایجاد محدوده در پیرامون یک سوال، کمک می‌کند تا از فشار «بهترین» پاسخ کاسته شود که در یک سوال کلی وجود دارد. هر کلمه توصیفی یا هر نوع محدودیتی در یک سوال، می‌تواند به پاسخ آسان‌تری منجر شود. همچنین دیگری را وادار کند که پاسخی دلپذیرتر و یا جزئیات بیشتری ارائه بدهد. پرسیدن سوالات راحت‌تر و عمومی‌تر فواید دیگری هم دارند. این‌ها موجب می‌شوند که فرد روی حرف‌هایش احاطه پیدا کرده و در نتیجه احساس اطمینان کند. به این ترتیب فرصتی برای قضاوت درباره سلاقی یا افکار طرف مقابل ایجاد نمی‌شود. بسیاری از ما هرگز به این چیزها فکر نمی‌کنیم. در حالی که طرف مقابل برای فرار از پاسخ به چنین سوالاتی، دائماً تحت فشار قرار داشته و از پای در می‌آید.

اگر فرض کنیم که فارست گامپ، بزرگترین فیلمی است که تا به حال تماشا کرده‌ام، تصور می‌کنم کسی مرا به خاطر سلیقه‌ام قضاوت خواهد کرد. این یک اظهار نظر صریح و ساده است و شما یا با من موافق هستید، یا نیستید. این یک شاهد نمونه است و هر شاهد نمونه ضد خودش را دارد. ولی اگر بگویید «اخیراً فارست گامپ را دیدم و خیلی قشنگ بود.» همچنان به سوزه فیلم‌های با مفهوم و پر معنی، اشاره کرده‌اید و این احتمال وجود ندارد که کسی شما را قضاوت کند. مگر این که واقعاً از نام هنکس بدش بیاید و فیلم‌هایی را دوست نداشته باشد که

حس خوبی در بیننده ایجاد می‌کنند. بار دیگر اشاره می‌کنم که اجتناب از قضاوت شدن سوزه مهمی به نظر نمی‌رسد ولی قطعاً برای برخی این طور نیست. مخصوصاً کسانی که از انواع اضطراب‌های اجتماعی رنج می‌برند. کسی که استعداد خوبی در تعامل کلامی داشته باشد اطمینان حاصل می‌کند که طرف مقابلش در این تعامل کلامی دچار ناخشنودی نشود. هنگامی که کسی در یک تعامل کلامی راحت و آسوده باشد، تفاهم از راه می‌رسد و بعد از آن است که محیط برای لطیفه‌گویی فراهم می‌شود. زمانی می‌توانیم به چنین فضایی دست پیدا کنیم که پادمان باشد سوالات گسترده تری بپرسیم و دنبال جواب صحیح و غلط نباشیم. چه کسی می‌داند که بهترین فیلم کدام است؟ هرگز هدف ما این نیست. بهترین سوال‌ها وابسته به طرز تفکر هر شخص است و هدف شما باید این باشد، که تعامل کلامی جریان پیدا کند و محیط صمیمی و آسوده‌ای به وجود بیاورید. اجتناب کردن از سوالات مطلق و کلی به این معناست که آگاهانه سوال کنید. این باعث می‌شود تا خودتان را به جای طرف مقابل در تعامل کلامی قرار دهید و از نقطه نظر او به یک تعامل کلامی نگاه کنید؛ باید این را در نظر داشته باشید که یک تعامل کلامی چه احساساتی را در طرف مقابل به وجود می‌آورد و نه این که فقط سوالاتی را با او در میان بگذاریم که ذهنمان را به خود مشغول کرده‌اند و در نهایت پاسخ به آنها کار ساده‌ای نیست.

روان بودن یک تعامل کلامی تصادفی به دست نمی‌آید. چه اتفاقی می‌افتد اگر با یک سوال مطلق روبرو شوید؟ آیا این نشانه‌ای از به پایان رسیدن تعامل کلامی است که در آن شرکت دارید؟ لزوماً نه. می‌توانید فرا بگیرید که چگونه پاسخ چنین سوالی را بدهید تا الان متوجه شده‌ایم که به آسانی نمی‌شود با سوالات مطلق و کلی روبرو شد؛ بنابراین باید بتوانید پاسخی به چنین سوالی بدهید که کلی‌تر باشد تا در جریان روان و راحت یک تعامل کلامی مشارکت کنید.

تصور کنید کسی از شما درباره بهترین تعطیلات روایی که آرزویش را دارید، بپرسد؛ به جای دستپاچه شدن به یاد بیاورید که می‌شود به شکل‌های متفاوتی با چنین سوالاتی مواجه شد و لازم نیست از همه آنها استفاده کرد. قادر خواهید بود پاسخی را گزینش کنید که فقط یکی از جنبه‌های منحصر به فرد این سوال را در بر بگیرد، فی‌المثل این طور پاسخ بدهید:

در حقیقت به این سوزه فکر نکردم، ولی یک جایی را در نظر دارم و ظاهراً خیلی جالب است.

حقیقتاً امسال زمستان، چند جا برای اسکی کردن هست که دوست‌داشتنی به نظر

می‌رسند.

دو تا رفیق صمیمی دارم که هر جا را گزینش کنند، فوق‌العاده است.

به یاد داشته باشید که برای پاسخ محدودیت‌هایی قائل شوید که اغلب به این معناست که باختنان کمی متفاوت با سوالی است که از شما پرسیده‌اند. هنگامی که بفهمید سایرین به دنبال یک پاسخ موشکافانه نیستند و فقط می‌خواهند حرفی زده باشند؛ کار برای شما بسیار آسان‌تر خواهد شد.

قبل از نشان دادن عکس‌العمل، مکث نموده و تأمل کنید

در یکی از شبکه‌های مجازی در حال تعامل کلامی با یکی از همکارانم بودم و از همان دقیق ابتدایی حوصله‌ام سر رفته بود. صورتش هیچ حالتی نداشت. حتی پلک هم نمی‌زد تا بدانم آیا شنیده که چه گفته‌ام یا خیر. اهتمام ورزیدم سر مزاح را باز کنم و یک عبارتی گفتم ولی او حتی لبخند هم نزد. برای خارج شدن از تعامل کلامی به او گفتم که باید بروم دستشویی، ولی مطمئن نبودم که حتی این حرفم را هم شنیده باشد. در یک تعامل کلامی عکس‌العمل‌ها بسیار مورد اهمیت هستند. تعامل کلامی بدون عکس‌العمل از سوی طرفین، همانند فیلمی است که موسیقی متن ندارد. در ابتدا همه چیز طبق روال پیش می‌رود ولی بلافاصله متوجه می‌شوید که این تعامل کلامی تهی است و مولفه‌ای کم دارد. حس می‌کنید که انگار با حصارگری حرف می‌زنید که به هیچ چیز از تعامل کلامی پی نمی‌برد و حتی مطمئن نیستید که طرف مقابل به حرف‌هایتان گوش می‌دهد. از آنجا که این تعامل کلامی هیچ بازدهی ندارد، نمی‌دانید که چه حسی باید داشته باشید و یا چگونه آن را ادامه دهید.

عکس‌العمل سایرین در یک تعامل کلامی نشان می‌دهد که آنها فقط حضور فیزیکی ندارند و از نظر حسی و ذهنی نیز حضور دارند. اگر در برابر کسی که حرف می‌زنید از خودتان انرژی نشان بدهید، طرف مقابل احساس می‌کند او را درک می‌کنید. عکس‌العمل‌ها همانند خیلی مولفه‌های دیگر تأثیر عجیبی دارند. اگر طرف مقابل در طی یک تعامل کلامی پنج دقیقه‌ای به یکی دو اظهار نظر شما عکس‌العملی نشان ندهد، ممکن است متوجه شوید اگر طرف مقابل هیچ عکس‌العملی نشان ندهد، آیا کم کم دچار اضطراب نخواهید شد و احساس نمی‌کنید که انگار چیز اشتباهی را مطرح کرده‌اید و او با عکس‌العمل نشان ندادنش، قصد دارد شما را تادیب کند؟ چند نوع عکس‌العمل مختلف وجود دارد که مشخص می‌کنند آیا دارید گوش می‌دهید و آنجا هستید. یک شکل ساده‌اش این است که ابروها را بالا بیندازید و بگویید «عجب» یا حتی سری تکان بدهید. تأیید کردن‌های مختصر این چنینی را نباید دست‌کم گرفت. لزومی ندارد در عکس‌العمل نشان دادن خیره باشید، یا به شکل اغراق شده‌ای عکس‌العمل نشان بدهید؛ فقط لازم است طرف مقابل بداند که درگیر تعامل کلامی هستید. در کل راه‌هایی هست که می‌توانید

عکس‌العمل‌هایتان را تنظیم کنید تا سایرین حس کنند که تعامل کلامی روان و آسانی با شما دارند. نخستین عامل جدی آن است که مطمئن شوید با احساس مناسبی عکس‌العمل نشان می‌دهید. فکرش را بکنید که ماجرای شکستن دستتان را عنوان می‌کنید و طرف مقابل با خشم عکس‌العمل نشان بدهد. این همان عکس‌العملی بود که می‌خواستید یا انتظارش را داشتید؟ نه، احتمالاً ماجرای خودتان را به این علت با فرد دیگری در میان گذاشته‌اید که یا رقت انگیز بوده یا ملیح (یا هر دو). بر اساس لحن ماجرای که عنوان کرده‌اید، یا به دنبال این بوده‌اید که طرف مقابل بخندد یا با شما همدردی کند و یا کمی از هر دوی این‌ها. «وای، واقعا دردناک است» یا «وای چقدر خنده داره ولی دردناک هم هست» خشم به عنوان عکس‌العملی در برابر ماجرای که عنوان کرده‌اید، اصلاً مفهومی ندارد. ساده‌ترین راه برای مطمئن شدن از یک عکس‌العمل مناسب، آن است که به عقب برگشته و از خودتان سوال کنید «اولین عکس‌العمل عاطفی در چنین موقعیتی چیست؟» و سپس همان را وارد تعامل کلامی کنید! یادتان باشد که شدت عواطفی که نشان می‌دهید به همان اندازه جدی است. در همان مثالی که زدیم اگر گفته باشید «وای، تصورش هم دشوار است که اگر جای تو بودم، چه می‌کردم» احتمالاً عکس‌العمل همدلانه شما به حد افراط بوده است. اگر بگویید «ممکن بود خیلی بد بشود» چه بسا عکس‌العمل‌تان به اندازه مکفی همدلانه نباشد و دیگری ممکن است حس کند که احساسات او را نادیده گرفته‌اید. همچنین هنگامی که عکس‌العملی را پیدا کردید که دیگری انتظارش را دارد، حواستان باشد که هم ارز مولفه‌ای باشد که برای شما عنوان کرده‌اند.

یک نکته: بخش اعظمی از احساسات و عواطفی که مردم نسبت به سایرین ابراز می‌کنند و انتظار دارند که معادل همان‌ها را دریافت کنند، این‌ها هستند: شادی، آزرده‌گی، خشم، اندوه و شوخ طبعی. توجه کنید که سه تا از اینها منفی‌اند. مثل «به تو گفتم که به نفر امروز صبح توی ترافیک معطلم کرد؟!» این ترکیبی از آزرده‌گی و خشم است. این‌ها مولفه‌هایی‌اند که به عادت تبدیل می‌شوند و تقریباً بعد از کمی تکرار کردن، بی‌اختیار به زبان می‌آیند.

فقط به این نکته فکر کنید که «مردم چه انتظاری از احساسات دارند؟» آن چه را که به طور جدی سعی دارید در باره‌اش حکمی صادر کنید، همان مولفه‌ای است که احساس می‌کنید و بر اساس آن عکس‌العمل نشان می‌دهید. هنگامی که عکس‌العمل‌های شما دقیقاً متناسب حرف‌هایی باشد که دیگری به شما زده و احساس کردید طرف مقابل را درک می‌کنید یعنی قادر خواهید بود مدت زمان زیادی خودتان را به جای او بگذارید. هنگامی که عکس‌العمل شما دقیقاً شبیه به همان حسی باشد که دارید، ناخودآگاه احساس آسانی خواهید کرد. برای تقویت چنین درکی از حرف‌های سایرین می‌توانید از حالات صورت و حرکات سایرین تقلید کنید. تحقیقات