وحشت غافلگیر شدن در گفتگو

برای همه‌ی ما پیش آمده است. در یک جلسه، یک مهمانی یا حتی یک گفتگوی عادی هستید که ناگهان کسی یک سؤال غیرمنتظره از شما می‌پرسد. در یک لحظه، مغزتان دکمه وحشت را فشار می‌دهد. انگار ده‌ها صفحه مرورگر در ذهن‌تان باز می‌شود و شما سراسیمه به دنبال جوابی مناسب می‌گردید. نتیجه؟ یا کاملاً سکوت می‌کنید یا شروع به حرافی و از این شاخه به آن شاخه پریدن می‌کنید، بدون اینکه نکته‌ی مشخص و واضحی را بیان کنید.

این تجربه می‌تواند بسیار ناامیدکننده باشد. اما نگران نباشید، یک راه‌حل وجود دارد. وین جیانگ (Vinh Giang)، مربی مهارت‌های ارتباطی، یک چارچوب ساده و قدرتمند را معرفی می‌کند که دقیقاً برای حل همین مشکل طراحی شده است. این ترفند به شما کمک می‌کند تا در لحظه فکرتان را جمع‌وجور کرده و با اعتماد به نفس صحبت کنید.

مشکل از دانش نیست، از نبود ساختار است

وقتی غافلگیر می‌شویم، مشکل اصلی این نیست که ما چیزی برای گفتن نداریم. مشکل این است که مغز ما نمی‌داند از کجا شروع کند. این سردرگمی باعث می‌شود یا هنگ کنیم یا هرچه به ذهن‌مان می‌رسد را بدون نظم و ترتیب به زبان بیاوریم.

راه حل، استفاده از یک «چارچوب» است. یک چارچوب، ساختاری قابل اعتماد است که در مواقع فشار می‌توانید به آن تکیه کنید. به جای اینکه مغزتان در هرج‌ومرج اطلاعات غرق شود، چارچوب یک مسیر مشخص پیش پای شما می‌گذارد.

همانطور که وین جیانگ می‌گوید:

وقتی یک چارچوب دارید، به جای پراکنده‌گویی، به همان چارچوب تکیه می‌کنید.

چارچوب «۳–۲–۱»: راه نجات مغز شما

این چارچوب که وین جیانگ آن را معرفی می‌کند، به طرز شگفت‌انگیزی ساده و کاربردی است. نام آن «۳–۲–۱» است و به مغز شما سه مسیر فوری برای شروع صحبت می‌دهد. لازم نیست از هر سه استفاده کنید، فقط انتخاب یکی از آن‌ها کافی است:

* ۱ (یک چیز): با مهم‌ترین، اصلی‌ترین یا ساده‌ترین نکته در مورد موضوع شروع کنید.
* ۲ (دو نوع / دو روش): در مورد دو دسته‌بندی، دو گزینه یا دو روش مختلف مرتبط با آن موضوع صحبت کنید.
* ۳ (سه مرحله): یک فرآیند سه مرحله‌ای ساده برای انجام کاری مرتبط با موضوع را شرح دهید.

بیایید ببینیم این چارچوب در عمل چقدر قدرتمند است. در کارگاه جیانگ، از حضار خواسته شد یک موضوع تصادفی را مطرح کنند: «آووکادو».

بدون چارچوب، مغز ما این‌گونه عمل می‌کند: «خدای من! در مورد چی حرف بزنم؟ در مورد رنگ سبزش؟ یا اینکه چطور باید خوردش؟ یا اینکه اگر زیاد تو یخچال بمونه سیاه میشه؟ آیا مکزیکی‌ها بهتر درستش می‌کنن؟» این آشفتگی ذهنی شما را به سکوت یا حرافی بی‌هدف می‌کشاند.

حالا ببینید چارچوب ۳–۲–۱ چطور این هرج‌ومرج را به یک پاسخ فوری و ساختارمند تبدیل می‌کند:

* یک چیز: «یک چیزی که در مورد آووکادو وجود دارد این است که برای رژیم کتوژنیک فوق‌العاده است. منبع پروتئین عالی است و من عاشق خوردن آن هستم.»

* دو روش: «دو روش برای خوردن آووکادو وجود دارد. می‌توانید آن را روی نان تست له کنید یا می‌توانید آن را مثل یک میوه بخورید.»

* سه مرحله: «سه مرحله برای آماده کردن آووکادو وجود دارد. مرحله اول، آن را نصف کرده و پوستش را جدا کنید. مرحله دوم، آن را له کنید. مرحله سوم، نمک، فلفل و لیمو به آن اضافه کنید.»

با انتخاب فقط یکی از این گزینه‌ها، مغز فوراً یک مسیر مشخص برای ارائه یک پاسخ ساختارمند پیدا می‌کند.

شاید با خودتان فکر کنید: «بسیار خب، برای او که مربی است کار می‌کند، اما آیا من هم می‌توانم؟» بله، حتماً می‌توانید. مثال بعدی این را ثابت می‌کند.

چارچوب‌ها ترس را به اعتماد به نفس تبدیل می‌کنند

وقتی یک ابزار قابل اعتماد مانند چارچوب ۳-۲-۱ را در اختیار دارید، یک تغییر روانی بزرگ در شما رخ می‌دهد. دیگر از غافلگیر شدن نمی‌ترسید، چون می‌دانید که آماده هستید.

در کارگاه وین جیانگ، او از یکی از شرکت‌کنندگان خواست تا در عرض ۳ ثانیه در مورد «سفر» صحبت کند. آن خانم حتی قبل از اینکه شمارش معکوس تمام شود، با اعتماد به نفس کامل شروع به پاسخ دادن کرد. زبان بدن او کاملاً تغییر کرد؛ به سمت میکروفون خم شد و جلو آمد، چون احساس آمادگی می‌کرد.

جالب اینجاست که پاسخ‌های او فوق‌العاده ساده بودند. هدف، ارائه یک سخنرانی بی‌نقص نبود، بلکه ارائه یک پاسخ سریع و شفاف بود:

* یک چیز: «یک چیز در مورد سفر این است که باشکوه است. می‌توانی هر جا که بخواهی بروی.»
* دو نوع: «دو نوع سفر وجود دارد: سفر منطقه‌ای و سفر بین‌المللی با هواپیما.»
* سه مرحله: «سه مرحله برای سفر کردن وجود دارد: برنامه‌ریزی کن، رزرو کن، برو.»

همانطور که می‌بینید، این پاسخ‌ها پیچیده نیستند، اما کاملاً واضح و ساختارمند هستند. همین سادگی است که به او آن اعتماد به نفس را داد.

این تفاوت بین آماده بودن با یک چارچوب است؛ چون حالا برای برقراری ارتباط هیجان‌زده‌اید. وقتی آماده نیستید، هیجان‌زده نیستید، بلکه ترسیده‌اید.

نوبت شماست: با اعتماد به نفس ارتباط برقرار کنید

داشتن یک چارچوب ساده مانند ترفند ۳–۲–۱ می‌تواند به طور اساسی نحوه برخورد شما با موقعیت‌های گفتگوی ناگهانی را تغییر دهد. این ابزار به شما کمک می‌کند تا به جای ترس و آشفتگی، با آرامش، وضوح و اعتماد به نفس صحبت کنید.

حالا از خودتان بپرسید: در کدام گفتگوی بعدی می‌توانید برای اولین بار از ترفند ۳–۲–۱ استفاده کنید؟