

زنام او
که هستی بهماراوست

گفتگوهای حساس

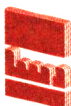
مهارت‌های گفتگو در شرایط تنس را

نویسدگان

کری پاترسون – ژورف گری
ژن مک‌میلان – آل سویتزبر

مترجم

علیرضا کاربحش



مؤسسه خدمات فرهنگی رسا

فهرست مطالب

۵ در ستایش چاپ دوم

۶ پیشگفتار

فصل ۱ گفتگوی حساس چیست؟

۹ و مربوط به کیست؟

فصل ۲ مهارت در گفتگوهای حساس

۲۹ قدرت گفتگو

فصل ۳ با قلبتان آغار کنید

۴۳ چگونه بر آنچه خواهان آن هستیم تمرکز کنیم؟

فصل ۴ پیامورید که خوب نگاه کنید

۶۳ چگونه متوجه شویم که ایمنی فضای گفتگو در خطر است؟

فصل ۵ ایمن‌سازی کنید

چگونه فضای گفتگو را از ایمنی لارم برخوردار کنیم که همه افراد

۸۷ بتوانند دیدگاه‌های خود را بیان کنند؟

فصل ۶ داستان‌های خود را پیدا کنید

چگونه در مواقعی که چشم‌گیر هستید، ترسیده‌اید و یا آورده‌حاطر هستید، همچنان در فضای گفتگو باقی بمانید؟
۱۱۹

فصل ۷ مسیر خود را از آعار واقعه تا واکنش خود بسست‌به‌آن بیان کنید

متقاعد کنید، احار بکند
۱۵۳

فصل ۸ از دیدگاه‌های دیگران باحضر شوید

چگونه به پرحاشگری و سکوت دیگران گوش کنیم؟
۱۸۱

فصل ۹ وارد عمل شوید

چگونه یک گفتگوی حساس را نتیجه بخش کنیم؟
۲۰۳

فصل ۱۰ بله، اما

توصیه‌هایی برای موارد دشوار
۲۱۷

فصل ۱۱ همه را در کنار هم بگذارید

اثرهایی برای آماده‌سازی و یادگیری
۲۴۱



بزرگترین توهم در ارتباط
این است که فکر کنیم ارتباط وجود دارد
— حرح بریاردشاو

گفتگوی حساس چیست؟

و مربوط به کیست؟

هنگامی که افراد برای اولین بار اصطلاح گفتگوی «حساس» را می شنوید، بسیاری از آنها در ذهن خود میر بررگی را تصور می کنند که دورتادور آن روسای جمهور جهان شسته اند و درباره آینده جهان با یکدیگر گفتگو و مذاکره می کنند اگرچه این تصور می تواند درست باشد، اما منظور ما چیر دیگری است منظور ما از گفتگوی حساس اشاره به تعاملاتی دارد که برای هر فردی می تواند رح دهد گفتگوهایی که هر رور با آنها مواحه می شویم و ریدگی ما را تحت تأثیر خود قرار می دهد

اکنون ببیم چه چیری یک گفتگوی حساس را بسیار سحت و دشوار می سارد نحت و خود دیدگاه های متصاد، به طور مثال، شما با رئیس خود درباره ترفیع خودتان صحت می کید و رئیس شما عقیده دارد شما هسور مستحق ترفیع بیستید، اما شما عقیده دارید که مستحق آن هستید دوم ریسک پدیری نالا، به طور مثال، شما در طی حلسه با همکاران خود تلاش

دارید تا آنها را متقاعد به اتحاد راهبرد تحاری متفاوتی کنید شما متوجه شده‌اید که باید یا روش متفاوت در بازاریابی را در پیش گرفت و یا شرکت شما اهداف سالیانه خود را محقق نخواهد ساخت سوم هیجانات پرفشار، به طور مثال، شما در میانه یک گفتگوی عادی با همسران هستید که ناگهان همسران «رفتار رشتی» که شما در میهمانی دیشب انجام داده‌اید را به میان می‌کشد اما شما چنین چیزی را به یاد نمی‌آورید، شما هر چه فکر می‌کنید می‌بینید که در مهمانی مرور تمام مدت مؤدبانه و دوستانه رفتار کرده‌اید در بهایت، همسر شما گفتگو را قطع و پرحاش کنان شما را ترک می‌کند و به گوشه‌ای از خانه می‌رود



به مثال دیگری در این باره توجه کنید فرصت کنیم شما در فروشگاه محل با همسایه خود روبرو می‌شوید و در حیثی که با او احوالپرسی می‌کنید ناگهان به شما می‌گوید که برده‌ای که شما در محوطه حلوی خانه خود کشیده‌اید به مقدار ده سانت وارد حریم خانه او شده است و چند لحظه بعد شما خود را درگیر یک مشاحره شدید می‌یابید در بهایت او تهدید می‌کند که در صورت عدم عقب‌نشینی برده‌ها، از شما به دادگاه شکایت خواهد کرد و شما بیز همچنان که او را ترک می‌کنید نه او می‌گوید که او هر را بر تشخیص نمی‌دهد در این لحظه واقعاً ما نا هیجانات پرفشار روبرو هستیم

آنچه این نوع گفتگوها را حساس (و نه محاذله‌آمیز، ناامیدکننده، ترساک یا ناراحت‌کننده) می‌سازد، نتایج و تأثیرات شدیدی است که بر کیفیت زندگی شما خواهد گذاشت در هر یک از مثال‌های فوق، برخی از حسه‌های زندگی رورمره شما به نحو چشمگیری بهتر یا بدتر خواهد شد: ترفیع شما زندگی شما را متحول خواهد ساخت موفقیت شرکت شما روی زندگی شما و همکاران‌تان تأثیر مثبت خواهد گذاشت رابطه خوب شما و همسران تمام حسه‌های زندگی شما را تحت تأثیر قرار خواهد داد و در بهایت، حتی یک گفتگوی پیش‌پاافتاده با فرد همسایه بیز می‌تواند تا سال‌ها بر نحوه روابط شما با او تأثیرگذار باشد

علی‌رغم اهمیت گفتگوهای حساس، ما عالباً این نوع گفتگوها را به کار نمی‌گیریم زیرا از این می‌ترسیم که مبادا وضعیت را بدتر کنیم در واقع ما به خوبی می‌دانیم که چگونه از این نوع گفتگوها اجتناب کنیم به طور مثال، اعضای همکار به حای گفتگوی حدی رودررو به ارسال ایمیل اکتفا می‌کند یا روسای شرکت به حای ملاقات با معاون‌های خود برای شان پیغام تلفنی می‌گذارند و یا اعضای خانواده به محض مطرح شدن موضوعات حساس و تش‌را، موضوع صحت را عوض می‌کند احیراً یکی از دوستان ما از طریق پیغام تلفنی همسرش مطلع شد که همسرش قصد دارد از او طلاق بگیرد چنان که می‌بینید انواع و اقسام تاکتیک‌ها را به کار می‌گیریم تا از پرداختن به موضوعات مهم و حساس طفره برویم

اما طفره رفتن حل مشکل به شمار نمی‌رود اگر شما ندانید که چگونه یک گفتگوی حساس را مدیریت کنید، شما می‌توانید تقریباً هر نوع گفتگوی دشواری را با موفقیت پشت سر بگذارید

تعریف **گفتگوی حساس** گفتگویی میان دو یا چند تن در حایی که ۱- ریسک‌پذیری نالا ۲- تصاد دیدگاه‌ها ۳- وجود هیجانات پرفشار وجود دارند