

**Вирішальні розмови.
Інструменти для спілкування,
коли ставки є високими**

КУПИТИ

Книга «Вирішальні розмови. Інструменти для спілкування, коли ставки є високими» — це нонфікшн з комунікативної психології від колективу авторів, до якого входять Керрі Паттерсон, Джозеф Ґренні, Рон Макміллан, Ел Світцлер та Емілі Ґреґорі. Посібник стане незамінним помічником в особистому та професійному розвитку ефективного спілкування. Видання надасть фундаментальне знання про те, як переконливо висловлювати свою думку в стресових ситуаціях. Автори книги впевнені: багато людей втрачають контроль у важливих розмовах, коли стається розбіжність інтересів чи порушуються неприємні теми.

Відтак у цьому нонфікшні читачі зможуть довідатися, як будувати відкритий, безпечний та орієнтований на результат діалог у різних сферах повсякденності, коли емоції беруть гору, а деструктивні суперечки заважають побачити компроміс.

ЗМІСТ

Вітаю, шановна спільното!.....	6
Пролог.....	9
1. Що таке вирішальна розмова?.....	13
2. Опанувати мистецтво вирішальних розмов.....	34
Частина I. ПЕРШ НІЖ ВИСЛОВЛЮВАТИСЯ.....	49
3. Виберіть тему.....	51
4. Почніть із серця.....	73
5. Керуйте своїми історіями.....	92
Частина II. ЯК ВИСЛОВЛЮВАТИСЯ.....	131
6. Стежте за сигналами.....	133
7. Створіть безпечну атмосферу.....	160
8. Відкрийте портал.....	195
9. Досліджуйте чужі шляхи.....	225
10. Поверніть собі письмову ручку.....	253
Частина III. ЯК ЗАВЕРШИТИ.....	271
11. Перейдіть до дії.....	273
12. Так, але.....	289
13. Збираємо все до купи.....	298
Про авторів.....	315
Примітки.....	317
Абетковий покажчик.....	317

ПРОЛОГ

Коли ми видали книжку «Вирішальні розмови» вперше 2002 року, то проголосили відважну заяву. Ми довели, що основна причина багатьох — чи не більшості — проблем полягає в тому, як люди поведуться в ситуаціях, коли співрозмовники не погоджуються з ними в дуже важливих для них, емоційно дражливих питаннях. Ми висунули ідею, що можна суттєво підвищити ефективність діяльності організацій, якщо люди опанують повсякденні навички тих, хто знайшов спосіб правильної поведінки у вирішальні моменти.

Протягом наступних десятиліть наша впевненість у слушності цього принципу лише зростає. Дедалі більше наукових досліджень свідчать: якщо лідери організацій створюють культуру інтелектуальної та емоційної відвертості — атомні електростанції стають безпечнішими, на робочих місцях з'являються сприятливі умови для всіх, зростає лояльність клієнтів до фірм з надання фінансових послуг, лікарні рятують більше життів, державні установи поліпшують якість обслуговування, технологічні компанії вчаться безперешкодно виходити на міжнародний ринок, неприбуткові організації краще виконують свої місії, а фанатизм слабне.

Але було б нечесно з нашого боку не визнати того, що найутішніші наші результати, досягнуті за останні двадцять років, — це не цифри досліджень, а тисячі історій відважних і вправних читачів, котрі використали ці ідеї і змінили ситуацію тоді, коли це було для них найважливіше. Серед перших була жінка, яка після прочитання книжки помирилася з батьком після багаторічної перерви в їхніх стосунках. Одна медсестра розповіла, як урятувала життя пацієнтові, провівши вирішальну розмову з лікарем, який хибно зінтерпретував симптоми пацієнта і вперто захищав свою думку. Один чоловік майстерно уникнув конфлікту з братами й сестрами через заповіт, який загрожував розколоти родину після батькової смерті. Двоє братів подолали десятиліття відчуження, що почалося після того, як один із них визнав свою сексуальну орієнтацію. Ще одна смілива читачка навіть вважає, що завдяки курсу про

вирішальні розмови їй вдалося врятуватися від загибелі, коли злодії в Бразилії спробували викрасти в неї автомобіль. Помножте ці історії на понад п'ять мільйонів наших читачів, і ви зрозумієте, яке почуття значущості й задоволення сповнює нас від взаємодії з такими людьми, як ви.



КУПИТИ