

Sila komunikacji
odkryj sekret rozmów, które łączą
Charles Duhigg

Chcemy, żeby nasze rozmowy pogłębiały bliskość i prowadziły do rozwiązywania problemów. Chcemy czuć się naprawdę zrozumiani i rozumieć innych. Chcemy wreszcie, by nasi rozmówcy nie traktowali nas jednowymiarowo i dostrzegali w nas więcej niż tylko adwersarzy.

Wszyscy mamy doświadczenie rozmów, które poszły nie tak, jak powinny. Zamiast zbliżyć – oddaliły. Zamiast doprowadzić do rozwiązania problemu – wygenerowały kolejne. Zamiast pogłębić wzajemne zrozumienie – zostawiły nas z poczuciem osamotnienia.

Dobre rodziny, szczęśliwe pary, zgrane firmy i współpracujące ze sobą społeczności wcale nie są jednomyślne. Co więcej, kłócą się o te same rzeczy, co nieszczęśliwi ludzie! Ich spory wyglądają jednak nieco inaczej.

„Świat jest skomplikowany, wiesz? Jeśli chcesz go zrozumieć, potrzebujesz przyjaciół, którzy się od ciebie różnią”

W swoich poprzednich książkach Charles Duhigg wyjaśnił, jak powstają nawyki i czemu służą oraz jak działać „mądrzej, szybciej i lepiej”. Tym razem zagłębił się w to, jak się komunikujemy i co takiego robią najlepsi przyjaciele, wytrawni negocjatorzy i doświadczeni menadżerowie, że ludzie decydują się im zaufać. Wyróżnił trzy rodzaje rozmów, które najczęściej toczymy, i pokazał, jak je prowadzić, by miały sens:

O co tak naprawdę chodzi? – w konfliktach, negocjacjach i codziennych domowych sprawach ważne jest ustalenie, na czym zależy rozmówcom. Zajrzymy do pokoju, w którym ława przysięgłych decydowała o losie Leeroya Reeda, by zrozumieć, że to nie siła argumentów, ale ustalenie wspólnego celu jest kluczem do porozumienia.

Jak się czujemy? – zazwyczaj unikamy rozmowy o emocjach. Na podstawie historii Felixa Sigali, genialnego agenta FBI i mistrza przesłuchań, przekonamy się, że to możliwość przekazania swojej opowieści i wysłuchania historii drugiej osoby zbliża jak nic innego.

Kim jesteśmy? – największym hamulcem sensownych rozmów jest szufladkowanie rozmówcy do kategorii, w której nie chciałby się on znaleźć, jednowymiarowe traktowanie. Zajrzymy do siedziby Netfixa – mimo że wspierano w niej otwartą, a nawet agresywną komunikację, jeden z dyrektorów powiedział na spotkaniu literalnie o jedno słowo za dużo...

Duhigg oddaje głos negocjatorom, naukowcom, terapeutom i aktywistom. Będziemy towarzyszyć Jimowi Lawlerowi, agentowi CIA, w próbie zwerbowania szpiega. Zobaczymy, jak rozwinęła się dyskusja zwolenników dostępu do broni palnej z osobami, które starały się powstrzymać powtarzające się w kraju strzelaniny w szkołach. Dowiemy się, dlaczego pierwszy pilotażowy odcinek serialu „Big Bang Theory” okazał się kompletną klapą i co takiego zmienili w scenariuszu jego twórcy, że stał się hitem z wielomilionową widownią.

Informacja pochodzi ze strony wydawnictwa