

هوش محاوره‌ای

چگونه رهبران بزرگ با اعتمادسازی به نتایج
شگفت‌انگیز دست می‌یابند؟

جو دیت گلاسر

مترجمین

دکتر احمد ودادی

دکتر سحر صدرائی، هدیه حسنی

سرشناسه	گلایزر، جودیت ای. Glaser, Judith E.
عنوان و نام پدیدآور	هوش محاوره‌ای: چگونه رهبران بزرگ با اعتمادسازی به نتایج شگفت‌انگیز دست می‌یابند؟/جودیت گلاسر :
مشخصات نشر	تهران: منشور سمیر، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	۲۲۸ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۴۶۷-۴۰۳-۴
وضعیت فهرست نویسی	فیا
پادداشت	Conversational intelligence : how great leaders build trust and get extraordinary results, [2014].
پادداشت	نمابه.
عنوان دیگر	چگونه رهبران بزرگ با اعتمادسازی به نتایج شگفت‌انگیز دست می‌یابند؟
موضوع	ارتباط در مدیریت - جنبه‌های روانشناسی
موضوع	Communication in management -- Psychological aspects
موضوع	مکالمه - جنبه‌های روانشناسی
موضوع	Conversation -- Psychological aspects
موضوع	هوش هیجانی
موضوع	Emotional intelligence
موضوع	ارتباط بین اشخاص
موضوع	Interpersonal communication
موضوع	رفتار سازمانی
موضوع	Organizational behavior
موضوع	مدیریت - جنبه‌های روانشناسی
موضوع	Management -- Psychological aspects
موضوع	رهبری - جنبه‌های روانشناسی
موضوع	Leadership -- Psychological aspects
شناسه افزوده	ودادی، احمد، ۱۳۲۸، مترجم
شناسه افزوده	صدرایی، سحر، ۱۳۵۸، مترجم
شناسه افزوده	حسنی، هدیه، ۱۳۶۶، مترجم
رده بندی کنگره	۳/۲۰HD
رده بندی دیویی	۱۰۱۲/۶۵۰
شماره کتابشناسی ملی	۶۱۶۱۳۰۲



کتاب - خیابان کارگر جنوبی - کوچه رشتی‌هاک ۱۲ پلاک ۴
۹۱۲۳۰۲۳۸۵۸ - ۶۶۳۴۵۳۸۲ - ۶۶۹۴۶۶۵۵

هوش محاوره‌ای

چگونه رهبران بزرگ با اعتمادسازی به نتایج شگفت‌انگیز دست می‌یابند؟

جودیت گلاسر

مترجمین: دکتر احمد ودادی، دکتر سمر صدرائی، هدیه حسنی

ناشر: منشور سمیر / شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول-۹۹ / قیمت: ۴۵۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۶۷-۴۰۳-۴

مق چاپ: ۱۳۹۹، انتشارات منشور سمیر [www. Manshoorsamir.ir](http://www.Manshoorsamir.ir)

همه حقوق محفوظ است. هرگونه نسخه‌برداری، اعم از زیراکس و بازنویسی، ذخیره کامپیوتری، اقتباس کلی و جزئی (به جز اقتباس جزئی در نقد و بررسی و اقتباس در گیومه در مستندنویسی و مانند آن‌ها) بدون مجوز کتبی از ناشر ممنوع و از طریق مراجع قانونی قابل پیگیری است.

پیشگفتار

در سال‌های اخیر همواره یکی از مشغولیت‌های ذهنی متخصصان این بوده است که در دنیایی که حجم اطلاعات به صورت روزانه در حال افزایش است و به میزان زیادی مطالب علمی در زمینه ارتباطات فردی و سازمانی، مکانیزم‌های ارتباطی، زبان بدن و ... تولید و عرضه می‌شود چرا ارتباطات موثر در پایین‌ترین سطح خود قرار دارد؟ چرا رهبران کسب‌وکارها و مدیران سازمان‌ها و شرکت‌های داخلی و خارجی حتی با داشتن ایده‌های خوب و تلاش‌های بسیار به نتایج درخشانی دست نمی‌یابند؟ جودیت گلاسر که سالها تجربه مربیگری و مشاوره دهها شرکت بزرگ و کوچک و صدها مدیر را در کارنامه درخشان خود دارد، در این کتاب به خوبی به این مساله پرداخته و ضمن پاسخ به این سوالات راهکارهای عملی ارائه می‌نماید.

جودیت گلاسر نشان می‌دهد که نگرش ما نسبت به محاوره‌ها محدود است. تصور ما از محاوره، محدود به مواردی چون چارچوب صحبت کردن، انتقال پیام، ارائه توضیح به دیگران درباره آنچه انجام می‌دهیم یا صحبت با دیگران در مورد افکارمان هست. اما محاوره چیزی بیش از انتقال و اشتراک پیام است. محاوره‌ها پویا، تعاملی و فراگیر هستند. همچنین محاوره‌ها بر شیوه‌ی ارتباط، مشارکت و تعامل اثر می‌گذارند، ما را قادر می‌سازند تا به واقعیت‌ها، ذهنیت‌ها، رخدادهای و دستاوردهای شیوه‌ای مشارکتی و تعاملی شکل دهیم.

ما در کشوری زندگی می‌کنیم که محیط شرکت‌ها و سازمان‌ها عملاً یک محیط چند فرهنگی است، افراد از اقوام و نیز از نسل‌های مختلف در کنار هم فعالیت می‌کنند، در این محیط‌ها یک ارتباط اشتباه می‌تواند موجب درگیری، تنش و یا تلف کردن منابع شود. هوش محاوره‌ای ما را قادر می‌سازد تا به ابراز افکار و احساسات درونی‌مان با یکدیگر پردازیم و از شیوه‌هایی استفاده کنیم که می‌توانند موجب تقویت ارتباطات و شانس موفقیت‌مان شوند. هوش محاوره‌ای به رهبران کسب و کار و مدیران شرکت‌ها و سازمان‌ها کمک می‌کند تا ذهن‌ها و قلب‌هایشان را برای ایجاد روابط صادقانه پیوند دهند تا سازمان‌ها و شرکت‌هایشان چه در داخل و چه در خارج، اعتبار کسب کرده و موفق ظاهر شوند.

گرچه در زمینه ارتباطات فردی و سازمانی منابع علمی و کاربردی نسبتاً زیادی به زبان فارسی در دسترس علاقه‌مندان هست، اما نگاه به ارتباطات از منظر محاوره و لزوم آشنایی رهبران کسب‌وکارها و مدیران، همچنین همه علاقه‌مندان با این نگاه و ایجاد زمینه آگاهی برای بدست آوردن نتایج شگفت‌انگیز، مبحثی است که در زبان فارسی خلاء آن احساس می‌شود. البته یادآوری این نکته لازم است که در کشور ما خسروشاهی‌ها، مجتبی کاشانی‌ها و... از جمله رهبران کسب‌وکار و مدیران بزرگی بودند که هوش محاوره‌ای بالایی داشتند و موفقیت‌های مثال زدنی بدست آوردند، بررسی تجربیات آن‌ها که به صورت کتاب در اختیار عموم قرار گرفته، می‌تواند برای درک لطایف ارتباطی بسیار مفید باشد.

امید است ترجمه حاضر در رفع بخش کوچکی از این خلا مفید واقع گردد. کتاب حاضر منبع ارزشمندی است که مطالعه آن به مدیران سازمان‌ها، کارشناسان فعال در زمینه ارتباطات و دانشجویان رشته‌های مدیریت و علاقه‌مندان ارتباطات توصیه می‌گردد. در ترجمه کتاب حاضر اصل بر رعایت امانت در ترجمه و مساب‌ی آن بوده است اما به طور قطع خالی از کاستی و نقصان نیست. از همه عزیزان و خوانندگان کتاب خواهشمندیم ما را در زمینه رفع این کاستی‌ها یاری نمایند.

در پایان لازم می‌دانم از زحمات سرکار خانم دکتر دشتی بابت ویرایش کتاب، زحمات آقای امامی‌کوشا در تهیه کتاب اصلی و نیز از تلاش‌های آقای شعبانی، مدیر محترم انتشارات منشور سمیر در به ثمر رساندن فرایند چاپ تقدیر و تشکر نمایم.

دکتر احمد ودادی

اسفند ۱۳۹۸

فهرست مطالب

بخش اول: هوش محاورهای و علت نیاز به آن	۲۹
فصل اول: تجربه‌ای که می‌توان از محاورات نامناسب کسب کرد!	۲۹
فصل دوم: وقتی اعتماد کردن را از دست بدهیم، صدایمان را نیز از دست می‌دهیم.	۴۸
فصل سوم: عبور از بی‌اعتمادی و رسیدن به اعتماد	۶۰
بخش دوم: افزایش سطح هوش محاوره‌ای	۸۷
فصل چهارم: چالش‌های هدایت مسیر	۸۷
فصل پنجم: پرورش هوش محاوره‌ای با استفاده از خرد پنج مغزمان	۹۹
فصل ششم: مرتبط کردن گفتگوها با زندگی	۱۱۳
فصل هفتم: آماده‌سازی برای گفتگوهای سطح سوم	۱۲۷
فصل هشتم: چابکی محاوره‌ای: چارچوب‌بندی مجدد، تمرکز مجدد و هدایت مجدد	۱۴۵
فصل نهم: جعبه ابزاری برای محاورات سطح سوم	۱۶۶
بخش سوم: رسیدن به سطح کمال	۱۸۰
فصل دهم: مدیریت همراه با اعتماد: اساسی برای تعاملات سطح سوم	۱۸۰
فصل یازدهم: تیمسازی از طریق هوش محاوره‌ای	۱۹۶
فصل دوازدهم: تغییر مسیر با استفاده از هوش محاوره‌ای	۲۱۴
سخن آخر	۲۳۲
فهرست موضوعی	۲۳۷