



قهرمان گفتگو

روش‌های پیروزی در گفتگوهای
دشوار به شیوه‌ی جودوی کلامی

جورج جی. تامپسون / جری بی. جنکین
دکتر سعید مینویی

قهرمان گفتگو

نویسنده: جورج جی. تامپسون / جری بی. جنکین

مترجم: دکتر سعید مینوی

ویراستار: رضا محب علی پور

طراح جلد: رضوان کشیری

صفحه آرا: لایلا افراسیابی

ناظر فنی: عادلہ نقشین پور

نوبت چاپ: اول، تاریخ چاپ: ۱۳۹۸

تیراژ: ۱۰۰ جلد، قیمت: ۴۵۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۵۹۳-۳۹-۳

خیابان انقلاب اسلامی، روبه روی دانشگاه تهران،

پلاک ۱۲۹۰

تلفن: ۶۶۴۰۴۵۳۲

pendartaban@gmail.com

کلیه حقوق محفوظ است.

قهرمان گفتگو

روش‌های پیروزی در گفتگوهای
دشوار به شیوه‌ی جودوی کلامی

Thompson, George J.

تامپسون، جورج جی.

قهرمان گفتگو: روش‌های پیروزی در گفتگوهای دشوار به شیوه‌ی جودوی

کلامی/ جورج جی. تامپسون، جری بی. جنکین؛ ترجمه‌ی سعید مینویی.

تهران: پندار تابان، ۱۳۹۶.

ISBN: 978-600-8593-39-3

فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیبا.

Verbal judo: the gentle art of persuasion, 2004

عنوان اصلی:

۱. پلیس — ایالات متحده — آموزش. ۲. ارتباط بین اشخاص. ۳. اقناع (معانی

و بیان). ۴. اقناع (روان‌شناسی) ۵. تأثیر (روان‌شناسی) ۶. مناقشات اجتماعی

Jenkins, Jerry B.

جنکین، جری بی.

مینویی، سعید، ۱۳۳۰ - مترجم

۳۶۳/۲۵

ت ۳۲ق ۸۱۴۲/۹

۱۳۹۶

۴۸۰۹۱۹۴

کتابخانه ملی ایران:

فهرست

۹	مقدمه: از لی فل ستانز و پام تامپسون
۱۳	یک دهه بعد
۱۷	مقدمه: ارتباطات از طریق ورزش بدون درگیری
۲۱	بخش ۱: تولد سامورایی که خوب ارتباط برقرار می کند
۲۷	بخش ۲: به افراد سخت گیر انگیزه بدهید
۲۹	بخش ۳: مصالحه با آتش
۳۵	بخش ۴: چگونه با سخنان بی محتوا مؤدبانه رفتار کنیم؟
۴۱	بخش ۵: فرد خوب، فرد مشکل، فرد غیر قابل تحمل (دورو)
۴۹	بخش ۶: یازده مطلب که هیچ وقت نباید به کسی گفت و اگر کسی آن ها را به شما گفت چگونه عکس العمل نشان بدهید.
۵۷	بخش ۷: ارزش های خیابانی
۶۳	بخش ۸: پر قدرت ترین کلمه ای که در زبان انگلیسی وجود دارد
۶۹	بخش ۹: گفتن کلماتی که برای همیشه پشیمانی می آورد
	بخش ۱۰: تنه ارمی که می توان رشته کلام مردم را قطع کرد تا به آن ها توهین
۷۵	نشود و هنوز برایتان احترام قائل شوند
۸۱	بخش ۱۱: جودوی کلامی در مقایسه با کاراته لفظی (کلامی)
۸۹	بخش ۱۲: پنج قدم با روش سخت

۹۵	بخش ۱۳: اولین قدم هنر ارتباط گرفتن: نشان دادن
۱۰۱	بخش ۱۴: دومین قدم هنر ارتباط گرفتن: ترجمه
۱۰۷	بخش ۱۵: سومین قدم هنر ارتباط گرفتن: واسطه‌گری
۱۱۱	بخش ۱۶: عاملی که این کار را مشکل می‌کند
۱۱۷	بخش ۱۷: پیش‌بینی کردن و بدیهیات
۱۲۵	بخش ۱۸: چگونه می‌توان یک مخالفت محاوره‌ای را تشخیص داد
۱۲۹	بخش ۱۹: روش اطمینان بخشیدن
۱۳۳	بخش ۲۰: چگونه می‌توان منصفانه جنگید
۱۳۷	بخش ۲۱: برداشتن قدم بزرگ
۱۴۳	بخش ۲۲: عمل کردن به بعضی از نکات در موقعیت شما
۱۴۵	بخش ۲۳: سعی کنید به افکار مردم جهت بدهید
۱۴۹	بخش ۲۴: قدردانی کردن از مردم برای ایجاد انگیزه
۱۵۵	بخش ۲۵: تنبیه کردن بدون عوارض جانبی
۱۵۹	بخش ۲۶: عمل کردن به وظایف همراه با ظرافت
۱۶۵	بخش ۲۷: جودوی کلامی به صورت ملکه فاضله
۱۷۵	بخش ۲۸: فصل آخر- پنج اصل که همیشه قابل استفاده‌اند
۱۷۹	درباره نویسنده

مقدمه

از لی فل ستانز و پام تامپسون

برای سی سال باور مکرر لی جورج تامپسون سوم و داک رینو تمامی آمریکا را توسط پیامشان پر کردند که تم اصلی آن مدارا کردن با بقیه انسان‌ها بود. شروع این پیام توسط جورج که باعث به وجود آوردن برنامه جودوی کلامی بود، در همدردی کردن با دیگران خلاصه می‌شد. او این پیام را در پنج واقعیت می‌گنجاند:

۱. همه مردم دوست دارند که با آن‌ها با احترام رفتار شود.
۲. همه مردم دوست دارند با لحن ملایم با آن‌ها صحبت شود، نه با لحن دستوری.
۳. همه مردم دوست دارند دلیل کاری را که به آن‌ها رجوع شده است، بدانند.
۴. همه مردم دوست دارند که به آن‌ها حق انتخاب داده شود تا تهدید یا مجبور به انجام کاری بشوند.
۵. همه مردم دوست دارند اگر در کاری مرتکب اشتباه بشوند، به آن‌ها فرصت دیگری داده شود.

همین‌طور که مشاهده می‌شود در این پیام مفاهیم درک کردن، احترام و گذشت نهفته شده است که باعث ارتباط مردم در هر جایی می‌شود؛ اما ما به ابزاری

احتیاج داریم که بتواند این مطالب را طوری آماده سازی کند که این پیام یک حرکت پیش رونده داشته باشد.

جودوی کلامی در هر شغلی که هستیم یا در خیلی از زوایای زندگی شخصی به ما کمک می کند. جورج تامپسون باوری را دنبال کرد که در آن عمل با فلسفه می آمیزد؛ برگرفته از برخی ادبیات یونان قدیم که اعتقادات ما بالاخره رفتار ما را در زندگی طراحی می کند. تامپسون اعتقاد دارد که انسان ها هر چه بیش تر با یکدیگر متفاوت باشند، شیوه استفاده ارتباطشان می بایستی به نوعی باشد که اعتمادسازی، همکاری و شرکت کردن در کار ایجاد شود.

راه و رسم شیوه استفاده از ارتباطات، ما را در انجام دادن کارهایمان کمک کرده و مقاومت کردن در برابر افکار جدید و تازه را کم می کند.

اگر ما واقعاً اعتقاد به اصل احترام گذاشتن به دیگران را عمل کنیم، حتی در مواقع سخت ارتباطی هم به ما کمک خواهد کرد و درواقع به دیگران حق مخالفت کردن با خودمان را می دهیم.

جودوی کلامی و شیوه های استفاده آن می تواند بسیاری از موقعیت های حاد را به موقعیت های سازنده تبدیل کند. در کتاب های تاریخ موارد زیادی از جنگ ها را می بینیم که وقوع آن ها فقط به علت بی احتیامی به طرفین معامله بوده است. در وضعیت فعلی که دیده می شود عصبانیت در بین بیش تر مردم رواج پیدا کرده، اکنون بهترین موقعیت است که بتوانیم آن را با آرامش و منطق جابه جا کنیم. عصر دیجیتال بسیاری از رفتار ما انسان ها را هم در موارد کاری و هم شخصی دستخوش تغییرات کرده است. سخنان ما را همه می شنوند و تمام اشتباهات ما ثبت می شود و در برابر دیدگان همه قرار می گیرد و نمی توانیم آن ها را کتمان کنیم.

زیربنای فلسفی جودوی کلامی این است که بتواند از زبانی استفاده کند که به همه مقاصد حرفه ای خود دست پیدا کند. پلی را می سازیم که هدف آن عزت و احترام است. درواقع در این شیوه احترام و عزت نفس بشر در درجه اول در نظر گرفته شده است که در تمامی سطوح جامعه پلیس و خلاف کاران، تجارت و کسب و رقبای آن ها، والدین و فرزندان آن ها، دکترها و مریض هایشان قابل اجراست. ما می توانیم مشکلات و درد بقیه را درک کنیم، اگر فقط بتوانیم خودمان را در موقعیت

آن‌ها قرار بدهیم. جودوی کلامی نمی‌خواهد که ما کاسه داغ‌تر از آش باشیم یا از مکالمه‌های غیرواقعی استفاده کنیم. ما در حالی که می‌بایست منظور و مقصود خود را به بقیه منتقل کنیم، قرار هم نیست که افعال ناصحیح مردم را تأیید کنیم. در کلاس‌های تعلیم پلیس، آقای تامپسون مشخص می‌کند که پلیس نمی‌تواند احترام متقابل را برای یک شخص جانی یا خلاف‌کار حفظ نماید، اما به عنوان وظیفه می‌بایست حقوق قانونی یک شخص خلاف‌کار را مطابق با اصول قانون اساسی کشور رعایت کند و به قول یک پلیس که می‌گوید: «وقتی که ما با افراد شرور و خلاف‌کار مرد یا زن مواجه می‌شویم، با آن‌ها روابط انسانی اصولی را حفظ می‌کنیم؛ به علت این که ما خودمان انسان هستیم»، دلیل رعایت کردن حقوق چنین افرادی این است که آن‌ها نتوانند به رفتار ما با خودشان خدشه یا ایراد وارد کنند و این جاست که فرق بین افراد حرفه‌ای و مبتدی مشخص می‌گردد.

آقای تامپسون قبلاً یک محقق بود که بعداً به نیروی پلیس پیوست و بعد از آن هم تدریس در نیروی پلیس را شروع کرد و سپس مؤسسه جودوی کلامی را در سال ۱۹۸۴ تأسیس نمود. اولین کسی که تامپسون مطالب و محتوای اصول جودوی کلامی را به او آموخت یکی از همکارانش بود که او هم متعاقباً اصول جودوی کلامی و این را که اختلافات و راه‌حل‌ها چگونه باید بررسی و حل و فصل گردند به تعداد دیگری از همکاران خود تعلیم داد. دیری نپایید که تعداد افرادی که به این سیستم فکری علاقه‌مند و جذب آن شدند، رو به گسترش نهاد و از دیگر اقشار جامعه کاری، سازمان‌ها و مراکز صنعتی و مراکز تعلیم و تربیتی از قبیل دانشگاه‌ها به آن روی آوردند. به طوری که تعلیم و اصول کاری جودوی کلامی از مرزهای آمریکا گذشت و به استرالیا و آفریقا و حتی کشورهای اسکاندیناوی رسید و کتاب‌های آن به چندین زبان مختلف ترجمه شد. از زمان تأسیس جودوی کلامی در سال ۱۹۸۵ تا به حال میلیون‌ها نفر در کلاس‌ها شرکت کرده‌اند و از کتاب‌ها و ویدیوها استفاده کرده‌اند. راه و روش زندگی جورج تامپسون خود به صورت نیرویی مثبت در سازمان جودوی کلامی ظاهر شده است. مطالبی که از روان او برآمده است، دارای نیرویی پیش‌رونده است که همین‌طور در حال پخش شدن در سراسر دنیا است؛ از یک شخص تا یک سازمان کاری و بالاخره همه مردم و این موج هم‌چنان ادامه خواهد

داشت تا این که این سیستم فکری کامل بشود. این سازمان هم چنان در حال نوشتن مطالب بیش‌تری است؛ تکمیل کردن برنامه‌های متنوع‌تری که بتواند در سراسر جهان و با همه مردم سازگاری داشته باشد. ما در سازمان جودوی کلامی همچنان به فعالیت‌های خودمان در جهت پیش‌برد افکار و نقطه‌نظرهای جورج در آینده ادامه خواهیم داد. در ضمن ما از همه کسانی که در طول این سال‌ها مدیر جدید سازمان یعنی پام تامپسون را حمایت کرده‌اند تشکر می‌کنیم. در حالی که جورج تامپسون چندی قبل از دنیا رفت، برنامه‌ها و افکار او همچنان در حال پیشرفت هستند.