

هنگامی که مسایل بسیار حساس، دیدگاه‌های متفاوت و هیجانات شدیدی وجود دارد، یک گفتگوی معمولی تبدیل به گفتگوی حساس می‌شود. و از سوی دیگر، هر قدر یک گفتگو حساس‌تر شود، توانایی مدیریت مؤثر آن کاهش می‌یابد.

اجتناب از این گفتگوها و یا عدم مهارت در مدیریت آنها عواقب بسیار ناخوشایندی به دنبال دارد و عدم موفقیت در گفتگوهای حساس، تمامی جنبه‌های زندگی ما از جمله کسب و کار، ارتباطات، روابط خانوادگی و حتی سلامتی ما را در معرض خطر قرار می‌دهد.

اما خبر خوب این است که اگر ما بیاموزیم که چگونه به استقبال گفتگوهای حساس برویم و با کسب مهارت‌های لازم آنها را به نحو مؤثری مدیریت کنیم، تأثیر بسیار مثبتی روی تمامی جنبه‌های زندگی ما خواهد گذاشت.

اما این مهارت‌ها چه هستند؟ و افرادی که از چنین مهارت‌هایی برخوردارند، در یک گفتگوی حساس چگونه رفتار می‌کنند؟ و مهم‌تر از همه اینکه آیا ما نیز قادر به انجام چنین کاری هستیم؟

این کتاب، رهنمودی برای یافتن پاسخ به این سوال‌ها است.