

<<关键对话>>

图书基本信息

书名：<<关键对话>>

13位ISBN编号：9787111378457

10位ISBN编号：7111378458

出版时间：2012-6

出版时间：机械工业出版社

作者：（美）科里·帕特森（Kerry Patterson）,约瑟夫·格雷尼（Joseph Grenny）,罗恩·麦克米兰（Ron McMillan）

页数：183

译者：毕崇毅

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<关键对话>>

前言

<<关键对话>>

内容概要

《关键对话:如何高效能沟通(原书第2版)》内容简介:你一定遇到过下列情况,向上司提出你精心设计的方案,却被泼了一头冷水。

要求下属加班,下属以沉默相对抗。

和家人谈“开源节流”,他却只当是耳边风。

要邻居遵守公德,对方却依然我行我素。

要你的另一半浪漫些,对方却还是像根木头一样。

请朋友还钱,朋友却总是找各种借口推托。

当你遇到这些情况时,你是沉默以对,还是尖刻批评,抑或拍案而起?

别觉得灰心丧气,因为大部分人都和你一样,在面对难以解决却又会对生活产生重大影响的“关键时刻”,不是张口结舌不知如何应对,就是以强硬的方式解决,却在对方心里留下不愉快的阴影。

现在你不必烦恼了!

《关键对话》将帮助你以四两拨千斤的方式,利用各种沟通技巧,解决生活中难以应对的各种难题,成就无往不利的事业并拥有更快乐的人生。

《关键对话:如何高效能沟通(原书第2版)》详细剖析了人们在沟通上常的盲点,并提供了许多立竿见影的谈话、倾听、行动技巧,辅以丰富的对话情境和轻松幽默的小故事,帮助读者以最迅速的方式掌握这些技巧。

说得切中要点,让对方清楚知道你的看法,是一种能力;说得圆满得体,让对方自动反省,是一种智慧。

运用本书提供的技巧,不论是多么难以应对的局面,你都能够事半功倍地轻松面对。

<<关键对话>>

作者简介

科里·帕特森 (Kerry Patterson) 著有三部获奖培训作品，曾负责过多个长期行为变化调查研究项目。2004年，科里获得杨百翰大学马里奥特管理学院迪尔奖，以表彰他在组织行为领域的杰出贡献。科里在斯坦福大学从事组织行为方面的博士研究工作。

约瑟夫·格雷尼 (Joseph Grenny) 是一位知名主题演讲师，也是在企业变革研究领域从业20多年的资深顾问。此外，他还是非营利组织Unitus的共同创始人，该组织致力于帮助世界贫困人口实现经济自立的目标。

罗恩·麦克米兰 (Ron McMillan) 是一位广受好评的演讲师兼企业咨询顾问。他是柯维领导力研究中心创立者之一，曾担任该中心的研发部副总裁。罗恩和众多企业领导合作过，其中既包括一线经理也包括高级总裁，其研究项目主要涉及领导力和团队开发领域。

艾尔·史威茨勒 (Al Switzler) 是一位著名咨询顾问兼演讲师，为《财富》500强中数十家企业提供过服务，主要从事培训和管理指导工作。艾尔是密歇根大学行政开发中心讲师。

本书作者团队曾出版过两本《纽约时报》上榜的畅销书，即2002年的《关键对话》和2005年的《关键冲突》。

<<关键对话>>

书籍目录

赞誉
第2版序
第1版序
译者序
前言
第1章 何谓关键对话
第2章 掌握关键对话
第3章 从“心”开始
如何确定目标
第4章 注意观察
如何判断对话氛围是否安全
第5章 保证安全
如何让对方畅所欲言
第6章 控制想法
如何在愤怒、恐惧或受伤的情况下展开对话
第7章 陈述观点
如何循循善诱而非独断专行
第8章 了解动机
如何帮助对方走出沉默或暴力状态
第9章 开始行动
如何把关键对话转变成行动和结果
第10章 案例分析
第11章 综合应用
关键对话的准备和学习工具
后记《关键对话》10年应用作者手记
参考文献
附录A 作者介绍
附录B VitalSmarts 公司介绍
附录C 想让自己的人生变得更完美吗
附录D 本书作者团队其他畅销作品推荐

<<关键对话>>

章节摘录

版权页：插图：我们不妨来看看关键对话发生时人们会出现怎样的变化。

例如，对于一件和你有莫大关系的事件，有人表达了一些和你不同的看法，你气得连脖子上的汗毛都跳了起来。

汗毛还好办，不幸的是你体内的反应更为猛烈。

在靠近肾脏上方的位置，有两个很小的器官开始活跃，向血管里大量释放肾上腺素--很快，你就像失控的野马一样无法驯服了。

这可不是你的错，你也不想这样做，但那个可恶的肾上腺在发作，你只能眼睁睁地看着它为所欲为。

这还没完，受到这种激素的影响，你的大脑开始调整任务级别，把血液从其他器官"调离"，充斥到你的四肢，以便做好战斗或逃跑的准备。

糟糕的是，当你的臂部和腿部因为充血而高度紧张时，脑部负责思维的部分却因为缺血而无法正常工作。

换句话说，当面对充满挑战的关键对话时，你的智力水平跟一只恒河猴差不了多少。

你的身体准备应对的是一只剑齿虎的攻击，而不是什么老板、邻居或老公的批评指责。

我们都处在压力之下。

还有一点就是，由于关键对话经常是自发形成的，很多情况下它们都是毫无征兆地出现。

受到这种突袭的影响，你必须随时随地做出高度复杂的人际互动行为。

显然，此时的你没有书本和教练可以依靠，也没有赛间休息时队医的指导，你只能靠自己的应变能力

。瞧，这就是我们在面对关键对话时的真实状态--棘手的问题、不依不饶的对手、高度缺血的大脑和无法正常工作的思维。

这就是为什么我们平素表现得正常得体，可面对关键对话时却会变成十足的白痴。

面对这个问题，你大概会想："是啊，这可真奇怪，当时我在想什么呢？"

"实际上，我们认为或许这样问更为合适："当时我用脑子想这个问题了吗？"

"当然，你那负责同时处理多项任务的大脑，当时想的恐怕是另一个问题了。

说到这儿，真幸运你还没有中风。

实际情况是。

我们被关键冲突问题难倒了。

除此之外，还有一个因素值得重视，即不知道该如何开始关键对话。

我们之所以会把关键对话搞砸，另一个原因是很少在现实生活中看到成功进行沟通的行为模式。

比方说，你已经准备好了要进行一场关键对话，甚至在大脑中反复演练了几遍。

你觉得万无一失了，感到非常镇定自若，这样就能成功了吗？

只怕未必！

你还是有可能犯错，因为练习并不会带来完美，只有完美的练习才会带来完美。

<<关键对话>>

后记

在后记中，我们(本书作者)要和大家分享的是自己的亲身感受。

自从本书在2002年出版之后，我们的足迹遍布世界各地，和数以万计的人分享了我们的研究结果和指导建议。

毋庸置疑的是，在此过程中我们从读者身上学习到的东西和他们领会到的一样多。

可以说，我们都在努力把书中的观点变成日常行为习惯，努力使用它们丰富我们的人生，改善我们的组织机构。

在这篇后记中，我们要分享的是过去10年来和读者的互动给我们的思想以及生活带来了怎样的重大变化。

艾尔 多年来我一直强调，关键对话技巧只有在你跟别人打交道时才适用，这个陈述显然也适用于我自己。

在过去10年中，我也遇到过挑战、失败和成功，从这些对话经历中我也学到了一些内容。

下面就来说说我经历过的几件小事。

1. 我去过机场很多次，其中有一次是去接妻子回家。

在去机场之前，对于如何免费停车我做好了精心的计划。

一切顺利的话，我可以在30分钟之内离开停车场，这样就不用付费了。

我按计划到达机场，拥抱琳达之后返回停车场，我把行李放好，开车驶向出口，整个过程下来还不到30分钟。

让我没想到的是，停车场管理员拦住我说：“3美元。

”我给他看了车条，上面显示的是“29分钟”，向他强调应当是免费的。

这时，妻子开始在旁边暗示我不必纠缠。

但是我不依不饶，要求和对方经理谈，结果经理告诉我电脑计时不准确，所以车条上显示的时间是错误的。

当时我非常气愤，但最后还是付钱之后才离开。

经验：我们在书中说过，当问题越严重时我们的对话表现往往越糟糕。

但这件事让我意识到，有时候即使是一件小事，我们也可能表现得很糟糕。

可以说，在和他人对话时我们毫无“指示器”可言，我们并不清楚哪些会变成关键对话，因此必须时刻保持警惕。

自从那件小事之后，我开始学着关注对话中的“预警信号”，意识到可以通过自己尽早抓住问题。

2. 多年来，我发现某些类型的关键对话对我来说特别难以掌握，其中包括这样的问题：“如果对方是个忘恩负义的人该怎么办？”

我试过认真反思，可结果还是会生气；我试过逃避面对，也试过控制自己的想法，问自己：“为什么一个理智而正常的人会这样做？”

”一开始，我找不到解决办法，只好继续烦恼，然后便失去了对话能力。

实际上我完全错了，我应当这样问自己：“我的真正目的是什么？”

”问了这个问题之后，我意识到自己的目的是要帮助别人而不是要获得感谢，于是那种气恼情绪自然而然地就消失了。

经验：要想得到正确的解决方案，我们必须问自己正确的问题。

3. 几年前参加一次主题演讲，会后有位女士请我给她的书签名。

这本书上很多地方的内容都被画了出来，上面到处是各种记号和折角的痕迹，一看就是被人翻过了很多遍。

签名时我好奇地询问了对方，她说她经常翻看这本书。

聊了几句，这位女士告诉我，她经常利用书中的技巧和家人、上司以及其他部门进行沟通。

我很高兴，对她说：“你的经历很好，不过你在公司里担任的是什么职务呢？”

人力资源主管还是首席运营官？”

”对方看了我一眼，回答道：“你弄错了，我是IT部门的普通员工。”

<<关键对话>>

职务并不重要，关键对话技巧属于每一个应用它的人。
我的工作并不是解决问题，只是确保自己的问题能以安全的方式提出来。

” 经验：关于关键对话，人们每天都能让我有新的收获。

约瑟夫 几个星期前，我对15岁的儿子感到有些气恼。
实际上，他是个很好的年轻人，非常诚实、机智善良，而且很勤奋。
我很喜欢这个孩子。

但是，有时候我会对他很生气，觉得他粗鲁、冷漠、忘恩负义，喜欢对人指手画脚。
当然，这些只是我个人产生的想法，这些想法让我的情绪变得很激烈，会让我说出让他感到受伤的话。

究其原因，他的做法和我的期望不同，我马上便愤怒起来，失去理智地认为有必要用一大番说教“挽救”他的人生。

实际上，当时我的感觉是，为了改变错误的做法，对孩子进行攻击是每个家长应尽的道德义务！

这个令人尴尬的时刻生动说明了过去10年来我最为关注的几个方面。
我越来越清晰地意识到这样两点，一是关键对话中的情绪感受非常真实，二是这种感受同样也非常虚假。

现在我已经学会在情绪激烈的关键时刻质疑自己的结论，学会自信地使用关键对话技巧营造出完全不同的全新感受。

我反复注意到的第二个问题是，激烈的负面情绪会让我对身边关系最密切的人形成巨大的误解。
当我深陷于受害者、大反派和无助者等错误想法时，当我出现错误动机，一心只想证明自己正确时，往往会模糊自己的双眼，看不到对方的真相。

在这种情况下，我最喜欢的孩子也会变得像怪物一样面目可憎。

就在我准备不顾后果地说出让儿子感到伤心的话时，我采取了本书为大家建议的交流方式。
我开始问自己：“我的真正目的是什么？”

”这个问题改变了我的错误想法。
我问自己为什么一个理智而正常的人 would 做出像他这样的行为？

我开始检讨在这个问题上自己有没有责任。
几乎就在一瞬间，我的身体开始放松，我的肩膀放低了两寸，紧握的双拳也慢慢松开。
最重要的是，我高度戒备的心开始变得从容起来。

这时更加奇妙的事情发生了，儿子在我眼中的形象也发生了转变。
他不再像怪物一样让人憎恶，而是变成了以前那个可爱的男孩。
虽然几秒钟之前我还坚定不移地认为对他的看法是正确的，但此刻我才意识到对他的新看法其实更加真实可靠。

由此可见，我们的情绪是多么富于变化。
在关键时刻它们几乎从来都是错误的。
但是，只要加以足够的训练，我们完全可以掌握改变个人情绪的力量。
当我们做到这一点时，我们不但能改变他人眼中的形象，而且能最终改变我们自己的生活。

科里 10年来，我和很多读过本书的人进行过讨论。
让我倍感惊奇的是，虽然他们都表示这本书帮助他们极大地改变了生活，但被问及书中的哪一个部分帮助最大时，他们往往不好意思地说其实并没有从头到尾地阅读过。
再一追问，很多人坦言甚至都没有认真读过这本书，只是简单地翻了一下。
可即便如此，书中的标题、封面和前面几页的内容仍让他们受益匪浅。
这可不是在开玩笑，他们的的确确只是简单地翻阅了一下就得到了如此巨大的帮助。

为什么会这样？
经过研究我发现了一个简单的事实：某些对话非常重要，本来就值得特别关注。
当人们面对高风险对话时，只要稍加提醒他们就会谨慎应对。
在这种前提下，他们不会惊慌失措，也不会做出错误表现，而是最大限度地发挥自己原有的对话技巧。

<<关键对话>>

也就是说，我们的读者并不是先天就缺乏沟通技巧的“狼孩”。当对话跑题时，他们能够意识到问题，有发现问题的能力。他们能做到关注体贴和尊重他人，能够避免难听的字眼和粗暴的指责。当然，所有这些都是以他们的对话技巧水平为前提的。

这就意味着，各位读者无须在展开关键对话之前仔细研读本书的每个章节或技巧，因为很多人已经具备了一定的对话技巧。

读完本书之后，他们只不过变得更为积极主动，能更有效地解决对话问题而已。更准确地说，只要他们能意识到什么时候会进入关键对话，知道努力避免陷入沉默状态，这就有很大的概率实现成功对话了。

我认为这一点很重要，因为它给我们带来了很大的希望。你不必逐字逐句地研读本书的内容，紧锣密鼓地进行几个月的训练，最后却发现面对关键对话并不需要多少高难度技巧。

尽管关键对话充满高风险和情绪化的特征，但它并不是什么非此即彼的极端化命题。

对一些读者来说，他们只需要一个小方法提醒自己交谈开始进入关键对话即可，这样就能帮助他们调整到最佳行为状态。

另一些读者需要掌握的技巧可能比较多，他们要学会留意是否陷入沉默或暴力状态，学会道歉和重新启动对话，这样才能在出现错误的时候回到正确的对话轨道。

有些读者可能发现维护安全感这个部分对其特别有帮助，有些读者则意识到排除错误想法是自己要重点学习的技巧。

当然，学习和应用更多沟通技巧并非毫无意义，它能让我们更好地应对各种对话场合。不过，如果你想从关键对话部分出发，应当首先从本书中抓住最有帮助的一个技巧勤加练习。它能更有针对性地帮助你解决问题，让你坦然说出内心想法，同时营造安全气氛帮助对方做到这一点。

罗恩 10年来，我惊奇地发现本书中的原则和技巧竟然帮助了那么多企业和个人，为他们带来了重大的改变。

我们积累了大量个人故事、企业案例和研究数据，这些内容充分证明了关键对话技巧的巨大效力。尽管对于书中理论的作用和效果高度自信，但我还是经常会想到一个关于平衡的问题：如果你严格按照本书的内容去做，按照我们的要求去做，而对方并不想和你对话，对话仍然会以失败告终。

也就是说，对方有能力选择如何应对你做出的努力。这些技巧并不能用来控制对方，它们不是操纵对方行为或消除对方负面效力的手段。这些技巧当然也存在缺陷，无法保证对方会按照你的意愿行事。

读到这里请大家不要着急，我们再来看看另一个重要心得。本书的名称是“关键对话”，这是一个复数概念，指的是很多次对话而不是一次性对话。对很多人来说，对关键对话的理解往往是“解决问题的唯一机会”、“挽救人际关系的唯一对话”或是“彻底改变所有问题的唯一方法”。

可是，如果我们能换一种思路看待关键对话会怎样呢？如果我们将其视为一次长期对话的开始，从这里努力挽救失败的人际关系，从这里开始努力改变错误的做法，结果会怎样呢？

如果我们改变在共同目的和互相尊重的基础上展开一次性对话的初衷，转而以此为基础营建更充实的人际关系，结果会有什么不同呢？

换句话说，要想把这本书中的原则和技巧当做建立人际关系、打造团队和巩固家庭的有效方式，我们必须学会把目光放得更远，从长期角度来衡量问题。

我认为，对这些技巧最明智的应用应当是将其转化成行为习惯、生活方式和爱的体现，而不是偶尔用它们来解决一下生活中的小冲突。

几年前，正值青春期的女儿开始让我忧心忡忡起来。她一直是个品学兼优的孩子，但那一段时间成绩开始突然下滑，从优秀一直滑落到及格线。这种情况让她出现了很大的变化，放学后不再跟同学一起玩，而是把自己关在房间里不肯出来。

<<关键对话>>

我感觉到，她肯定遇到了什么严重的问题。

可是，尽管我使用了各种技巧和她交流，最终得到的只是冰冷的沉默或气恼的拒绝。即使她主动交流，往往也是抱怨一通或是说些愤愤不平的话。

显然，如果从这个角度来判断我和女儿之间的关键对话我无疑是失败的，因为我们之间既没有建立对话也没有解决问题。

但不可否认的是，长期坚持应用这些原则会产生非常重要的影响。

我的每一次努力尝试都让女儿感到对话气氛越来越安全；每一次以尊重的方式应对她的讥讽和挖苦都会让安全感得以滋润；每一次在她发作时停止询问都表明了我对她的隐私的尊重。

渐渐地，当我表明自己只想帮助解决问题时，她的抵触情绪开始融化了。

接下来奇迹出现了，经过几个星期的耐心努力，女儿感受到了足够的安全感，终于主动找我说出了内心的困扰，向我寻求帮助。

我们的对话充满理解和选择，让她坚定了继续通过这种方式解决问题的信心。

如果你完全按照我们建议的技巧去做但对方仍拒绝对话，你肯定无法实现对话。

不过，只要你持之以恒，继续坚持以善意的方式对待对方，继续表现真诚的目的，继续尊重对方，努力寻找共同目的。

最后对方一定会被你感动而加入对话的。

<<关键对话>>

媒体关注与评论

<<关键对话>>

编辑推荐

<<关键对话>>

名人推荐

<<关键对话>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>