

<<关键对话>>

图书基本信息

## <<关键对话>>

### 内容概要

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。

本书详细剖析了人们在沟通上常见的盲点，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。

说的切中要点，让对方清楚知道你的看法，是一种能力；说的圆满得体，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，你都能够以事半功倍的效率轻松面对。

<<关键对话>>

作者简介

科里·帕特森Kerry Patterson

帕特森在就读斯坦福大学博士班时，开始研究有关发展及维持健全组织的挑战等相关议题。曾任教于杨百翰(Brigham Young University)企管研究所，过去20年间致力于各类文化变革的项目顾问工作。

他曾获奖的录像带训练课程成功地运用在《财

## <<关键对话>>

### 书籍目录

前言 第一章 什么是关键对话？

——谁会在意关键对话？

第二章 掌握关键对话 ——对话的威力 第三章 用心开始 ——如何专注于你真正想要的结果 第四章 学会观察 ——如何注意何时安全出现危机 第五章 保持安全 ——如何创造畅所欲言的安全氛围 第六章 掌握自己的故事 ——如何在你愤怒、害怕或受到伤害时保持良好的对话状态 第七章 用STATE方法陈述途径 ——如何以具有说服力但不鲁莽的方式对话 第八章 探寻别人的途径 ——当别人生气或沉默时应如何倾听 第九章 采取行动 ——如何把关键对话转变为行动和结果 第十章 对话技巧的综合应用 ——准备和学习的工具 第十一章 是的，但是…… ——关于一些困难情况的建议 第十二章 改变你的生活 ——如何将观点转变为习惯

## &lt;&lt;关键对话&gt;&gt;

## 章节摘录

**承诺寻找共同目标** 如果你想要重新回到对话中，你就要从“心”开始。这一点在大部分对话技巧中都成立。在这种情况下，你必须同意这一点。为了成功地沟通，我们必须放弃使用沉默或者语言暴力来使别人接受我们的观点。我们必须放弃错误的对话，不再假装我们之间有共同的目标（冷静地为我们自己的观点辩护，直到别人接受）。我们从“心”开始，承诺要维持对话，直到找到双方都同意的目的为止。

这一点可能会非常困难。为了停止争吵，我们应该克制自己相信自己的选择是最好的或者是惟一的；我们也必须克制自己相信，除非得到我们现在争取的东西，否则我们不会快乐。我们必须敞开心扉、面对事实，或许——仅仅是或许——还有另一个选择，能让我们皆大欢喜。我们也必须愿意将这种承诺以言语表述，尽管我们的伙伴似乎一心想要求胜。我们相信，对方是因为感觉到不安全才陷入沉默或语言暴力之中。我们假设，如果我们能够表达出自己对于寻找共同目的的高度承诺，借此建立起更安全的气氛，对方会比现在更有信心，也愿意相信这场对话的确是具有建设性的。

因此，下一次当你发现自己陷入争吵的时候，可以使用这个非常有效、非常简单的方法。退出谈话的“内容”，重建安全氛围。

你只需要说：“看起来，我们都想让对方接受自己的看法。我一定会继续这场讨论，直到找出彼此都能够接受的解决方案。”接着看看安全的气氛是否有助于双方讨论的恢复。

**确认策略背后的目的** 寻找一个共同的目标是一个非常好的开始，但并不是全部。在我们转变想法之后，还需要转变我们的策略。下面这个问题是我们应该注意的：当我们发现陷入僵局的时候，往往是因为我们要做一件事，而别人要做另一件事。

我们觉得找不到出路了，因为我们觉得我们要做的事和我们想要的结果同等重要。实际上，我们要做的事是一种策略，通过这种策略可以得到我们想要的结果。我们把想要的结果或者目的与策略混为了一谈，这就是问题所在。

例如，我下班回到家，说我想去看场电影，而你说你想留在家里放松一下，因此我们发生了争执：电影、电视、读书等等。

我们发现自己永远无法解决彼此间的差异，因为出去和留在家里是完全不相容的两件事。

在这种情况下，我们可以打破僵局，问对方：“你为什么要那样做？”

在这个例子中你可以问：“你为什么想呆在家里？”

“因为我不想到处跑，还要面对城市的混乱拥挤。”

“因此你想要平静和安宁，是吗？”

“大概可以这么说。”

那你为什么又想去看电影呢？”

“这样我可以和你在一起，只有我们两个，没有孩子。”

在找到共同的目的之前，你必须知道别人的真正目的是什么。

因此跳脱谈话的内容——因为谈话主要是关注策略问题——寻找。

隐藏在策略之后真正的目标。

“你想要平静和安宁，而我希望有时间和你单独在一起，没有孩子。”

因此，如果我们能想到一件事，既能安静，又能远离孩子，那我们双方都会满意，对不对？”

“没错。”

我们一起开车到峡谷去兜兜风，你看怎么样……”

<<关键对话>>

<<关键对话>>

编辑推荐

本书一经问世便高居纽约时报、商业周刊，亚马逊畅销书排行榜首位，USA TODAY专文推荐！  
《高效能人士的七个习惯》作者史蒂芬·柯维作序推荐！

<<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>