

<<与难缠者共事>>

图书基本信息

<<与难缠者共事>>

前言

“管理人手册”是一套实用性商业管理指导丛书，面向从大公司到小企业的不同工作环境下的初学者和有经验的管理者。

丛书涉及商业活动的所有主要领域，涵盖有效管理的基础技能和达至卓越管理的基本原则与具体实践，分从企业家自身管理、企业内部管理以及企业外部管理三个方面展开。

首先，丛书将教会你领导和影响其他人，掌握情绪控制技巧，将“难缠”的员工转变为团队积极分子，评估个人和团队绩效及其提升；接着，丛书将教会你如何处理你（或组织）同周围世界的关系——传达组织信息，关注客户需求，并以全球性视角应对处理；最后，转向“平衡工作绩效与个人生活”技能之阐述，指导你正确规划达至终极成功的路线图。

丛书作者皆为实践及著述经验俱丰的专家学者，行文叙事清晰明快而又字字珠玑，状物说理鞭辟入里而又生动豁达；而正文之外，流程图、附注图表、自我测试、现实案例研究以及近千条“小贴士”或“提要”融文字内容与视觉效果于一体；版式设计独到，阅读重点突出。

这套丛书对于经验丰富的管理者和那些渴望学习新技能的新人具有同样的适用性，可作为所有商业人士面临种种可能陌生情境时的重要参考。

长久以来，英国多林·金德斯利出版公司开发的“基础管理人手册”及“成功管理人手册”图书系列皆得畅销世界各地，深受好评；有鉴于此，世界图书出版公司北京公司着意优中选精，遴选其中数十品种，原味推出，以飨读者。

<<与难缠者共事>>

内容概要

管理，所管之事无非人事，其中部分可称为“难缠者”，这类人存在于任何组织当中，把这部分人管理好了，组织的高绩效才有保障。

本书从这一独特视角切入，对“难缠者”的定义、“难缠者”之所以“难缠”背后的原因、“难缠者”的应对技巧等分别给出了解答，阐述切实且晓畅。

<<与难缠者共事>>

作者简介

作者：（美国）拉平 译者：孙丹丹 龚德伟拉斐尔·拉平，哈佛出身的谈判专家，为世界各地的公司和各国政府提供咨询服务。

<<与难缠者共事>>

书籍目录

出版说明引言第一章 理解难缠者1.1 转变自身心态关注行为本身发挥影响承担责任取得掌控1.2 建立有效机制维护关系开展对话协商一致、寻求解决1.3 加强能力制定规程改进技巧培养技能1.4 解决深层根源辨识症状体察缘由难缠行为背后的根源1.5 化解对抗了解他们的游戏改变他们的游戏合作共事树立合作心态第二章 进行卓越沟通2.1 克服障碍理解差异杜绝干扰知悉不同见解2.2 双向倾听重述澄清观察表露理解提出你的见解焦点提问有效倾听2.3 避免冲突问题重构信息准备信息传达通过AFIR模型避免问责式表述2.4 建立信任真实沟通言为心声重视他人的关切开展真实沟通2.5 巧妙提问开放式提问封闭式提问避免陷阱式提问2.6 应对负面情绪回应他人情绪控制自身情绪管理他人情绪的方法2.7 避免电邮冲突避免含糊不清传达恰当情绪设立电邮准则第三章 协调冲突3.1 协调真实需求避开立场冲突察觉对方真实需求告知自身真实需求留意个人需求自我披露适用探讨个人需求察觉个人需求3.2 开展合作界定问题创造性方案头脑风暴方案评估3.3 打破僵局观点重构询问僵局的根源和解办法3.4 跨越阻扰理解阻扰考虑备选方案应对威胁3.5 平息“地盘”争斗把脉“地盘”争斗检视目标协同目标培养合作关系3.6 合理管理多方质疑，防患未然常备不懈，以防万一立字为据协议管理相关问题3.7 说“不”建设性地说“不”关系的调整和充实……第四章 管理难缠者

<<与难缠者共事>>

章节摘录

插图：难缠者喜欢针锋相对，不喜欢合作。

为了控制你，他们会尽力将你卷入到意志的战斗当中。

他们认为你是一个对立者，而不是可以合作的问题解决者，他们的目标就是“赢”，而不是满足他人需求。

除非你有自己的规程和章法，否则你很可能被拖入他们的游戏当中。

结果，关系紧张、信任瓦解、成果不尽人意。

改变他们的游戏为了更好地与难缠者共事，你必须将他们的“战争与计谋”游戏转变为你的“外交与真性”游戏。

当你的利益受到威胁之时，立即挺身而出、加以维护，这是人之常情。

然而，你的戒备却会引致他人同样的戒备，阻塞展开富有成效的交流的机会。

为了转变游戏方式，你要尽量克制当即辩白自身立场的冲动。

相反，你要抱着一种探询的姿态、学习的心理，以及开放的心胸。

把你的观点和立场暂且搁置一边，竭力探究、学习并理解对方观点。

理解和信任的建立将大大地推进富有成效的对话。

<<与难缠者共事>>

编辑推荐

通过《与难缠者共事》，你将学会如何：探究“难缠”行为背后的原因、开展有效沟通、顺利平息各种冲突和矛盾；建立或修复信任关系、安抚应激情绪，最终增进合作精神；克服阻扰、化解办公室紧张关系，最终建立合作共容的团队。

职场当中存在一个亘古不变的“1+1=?”的问题。

为了达到“1+1=2”的理想状态，我们应该如何看待、处理自身与团队中的“刺儿头”的关系？
请读《管理手册06·与难缠者共事》 通向成功的管理技巧 和谐共事的实用指南

<<与难缠者共事>>

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>