第一图书网, tushu007.com

# <<关键冲突>>

## 图书基本信息

书名：<<关键冲突>>

13位ISBN编号：9787111381310

10位ISBN编号：7111381319

出版时间：2012-5

出版时间：机械工业出版社

作者：科里·帕特森,约瑟夫·格雷尼,罗恩·麦克米兰,艾尔·史威茨勒

页数：249

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

## 前言

## 内容概要

《关键冲突:如何把人际关系危机转化为合作共赢》内容简介：我们总会碰到这样的事——某位同事没有按照约定的时间完成任务，原因是太忙，处理急事家庭纠纷……
刚转到一个新部门当领导的你，面对的是元老级下属若有若无的轻蔑与不合作，你的上司给了你一个交差期限，你明知无法完成，而上司又明显暗示你他不想听到任何抱怨，明知上司的判断会造成损失，你还在犹豫是否应该指明，你刚上大学的儿了，假期回来时留了一头长发，是选择沉默，还是面红耳赤地对质？
一定还有介于逃避和争吵这两种极端的另一种处理方法，这就是《关键冲突》要探讨的问题。

帮助你学会如何使人们负责任，不仅在解决问题的同时不会导致新的问题，而且能显著、持久地改善彼此的关系。
学习如何处理冲突与对立，你就再也不会从无解的状况中失望、愤怒地离去。

《关键冲突》提供了十分有用的技巧，它重新定义我们在家庭中和工作场所彼此的关联互动。
当《关键冲突》变成所有人的必读本时，生产力必然会惊人地提高。
残酷的诚实很容易做到，默默忍受不需要什么技巧；既要绝对诚实，又要做到充分尊重，这就需要技巧了。

## 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》。

第一图书网, tushu007.com



## 书籍目录

赞誉
前言
序致读者
引言何谓关键冲突
第一部分自我分析
关键冲突之前的准备
第1章明确选择
关键冲突的目标和意义
第2章梳理头绪
如何在冲突之前保持理智
第二部分安全应对
关键冲突时如何行动
第3章问题描述
如何准备关键冲突
第4章制造动机
如何帮助对方付诸行动
第5章简化问题
如何更轻松地让对方信守承诺
第6章灵活关注
如何应付对方的转移话题、愤怒咆哮和沉默对抗
第三部分展开行动
关键冲突之后的行为
第7章制订计划
如何让对方做出承诺并付诸行动
第8章综合应用
如何解决超级棘手的复杂问题
第9章实战宝典
如何应对各种问题
附录A关键冲突应对技能自测表
附录B六种影响力诊断问题表
附录C当进展顺利时
附录D阅读小组讨论问题
致谢
注释
VitalSmarts公司介绍
作者介绍

## 章节摘录

版权页： 插图： 在这个案例中，错误行为本身（即未能及时完成任务）并不是问题所在，这种行为带来的后果才是问题所在。
因为这个错误你可能失去一位客户，这才是真正让你烦心的问题。
或者，这是该员工第三次无法及时完成任务，你对她感到失望才是问题的关键，因为你要考虑的是这样的员工是否还值得信任。
又或者，因为这位员工总是动作缓慢，你必须亲自盯着她干活，为此浪费了你的宝贵时间，同时让对方感到非常压抑，这种结果才是问题的关键。
显然，所有这些都是错误行为之后发生的，是初始行为的结果，明白这一点有助于我们对问题进行梳理。
如果你想找到真正需要面对的核心问题，不妨问一下自己：这个问题会为我、为我和对方的关系、为工作任务、为其他利益相关者带来怎样的结果？
对这些结果进行分析可以帮助你确定哪些才是需要和对方讨论的最重要的问题。
目的 我们还可以换一个角度对此进行分析。
比方说，你的一位同事让你很不爽，他答应帮你把写好的报告设计排版格式，结果对方并没有把完成的稿件交给你，而是直接交给上司了。
他在这样做的时候心里是怎么想的呢？
实际上，对此你自有一套看法，你认为他的目的很自私（他想在上司那里邀功）。
至少，这是你自己得出的结论。
毫无疑问，你的这个结论并不是毫无来由的瞎猜测，而是有一定证据的。
你肯定暗中调查过这个问题，对各种消息加以权衡，最终认为此人的动机不纯。
当这件事发生时，你的同事的行为本身并不是问题所在，至少不是最关键的问题，决定他这样去做的动机才是问题所在。
这才是你需要和对方探讨的真正问题，因此你关注的实际上是行为的目的。
其实，我们一直都在解决目的问题。
比方说那个担心女儿晚归的父亲，实际上她这样做是想报复父亲以前禁止自己出门。
因此，真正让这位父亲担心的并不是女儿晚归的事实，至少不全是这样，而是女儿这样做的目的，即她是故意让父亲担心的。
至于那位地产商，他认为前台也是在故意利用朋友关系来逃避惩罚的。
同样，真正让他烦恼的其实是对方这种行为的目的。

媒体关注与评论

## 编辑推荐

全球畅销书《关键对话》姐妹篇，如果你正在寻找“管理学”作品，我坚决推荐这本《关键冲突》，这大概是十年来最好的书了。
——管理学大师 汤姆·彼得斯

名人推荐

第一图书网, tushu007.com



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