第一图书网, tushu007.com

<<沟通力>>

图书基本信息

书名：<<沟通力>>

13位ISBN编号：9787508621876

10位ISBN编号：7508621875

出版时间：2012-8

出版时间：中信出版社

作者：罗杰·费希尔,斯科特·布朗

页数：165

字数：137000

译者：王燕

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

第一图书网, tushu007.com

前言

内容概要

罗杰·费希尔和斯科特?布朗提出的一系列原则、洞见和智慧使其《谈判力》成为全球畅销书。而在本书中，他们进一步扩展了这些概念，提出了一个直接的解决方案，以建立关系，问题出现之始便加以应对。
《沟通力》带领你一步步经历发起、谈判和维护持久的关系——无论是在商业和政府机构之中，还是在朋友和亲人之间。

这些步骤包括：
★理性：保持理智和情感的平衡。

★理解：以他人的眼光看待事物。

★沟通：作决定前征求和倾听对方的意见。

★可信度：害人之心不可有，防人之心不可无。

★说服，而非强制：有话好商量。

★接受：认真对待与我们有分歧的人。

作者简介

[美] 罗杰·费希尔（Roger Fisher）,哈佛大学教授，“哈佛谈判项目”主任；同时供职于冲突管理咨询公司和剑桥冲突管理咨询集团，为众多的政府部门、企业和个人提供谈判咨询服务。

[美] 斯科特·布朗（Scott Brown），“哈佛谈判项目”主任助理，曾担任贝恩咨询公司高级管理顾问。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

前 言
第一部分　概?论
　第一章　目标：建立有效处理分歧的关系
　第二章　　第一步：分清人际关系和实质问题的不同
　第三章　策略：持完全积极的态度
第二部分　建立良好关系的基本要素
　第四章　理性：保持理智与情感的平衡
　第五章　理解：以他人的眼光看待事物
　第六章　沟通：作决定前征求和倾听对方的意见
　第七章　可信度：害人之心不可有，防人之心不可无
　第八章　说服，而非强制：有话好商量
　第九章　接受：认真对待与我们有分歧的人
第三部分　总 结
　第十章　协调一致：综合所有要素使之相得益彰

章节摘录

版权页： 第一章 目标：建立有效处理分歧的关系 我们都觉得和某些人打交道会容易一些；也就是说，我们凭直觉知道这种交往是否成功，却往往不清楚成功的原因。
只有目标明确，才易于达到目的。
目标不明确 我们对“关系”的理解往往并不是我们真正需要建立的那种关系，这种误解会混淆我们的目标。
“relations”和“relationship”都表示“关系”，但二者的用法是不一样的。
从某种意义上讲，“关系”（relations）可以指血缘或姻亲关系，也可以指两国之间的事务关系。
如果一对男女说他们“有关系”（relationship），可能指他们已经住在一起。
如果一位银行家说他的银行同一位客户有“特殊交往”（specialrelationship），他的同事也可能会对他的话有完全不同的理解。
我们调查了在同一家银行任职的几位职员，询问他们对“良好”合作关系的理解，答案千差万别：“长期的业务往来。
”“同对方做生意赚了一大笔钱。
”“具有巨大的金融业务潜力。
”“我们的总裁和对方的董事长一起打高尔夫球。
”“对方按时付款，我们能信任他们。
”“对方给过我们好处，来而不往非礼也。
”有些公司试图将他们与客户之间的业务往来分门别类。
例如，有一家管理咨询公司根据业务往来时间的长短、交易额的大小、双方涉及人数的多少和保持联系的频率、交往的深浅等指标来给客户分门别类。
但是很少有人想到要给业务往来关系下个定义。
人们通常用“冷淡”、“正式”、“友好”等笼统字眼来描述人们之间的关系或国家间的关系，但与此同时他们的脑海中对什么样的关系才是好的关系并没有确切的概念。
误认为好的关系就是赞同对方的行为。
为了表示对另一方行为的强烈不满，我们会终止同他们的交往：“她干出那种事来，我不会再理睬她了！
”这种“拂袖而去”的场面经常会发生在人与人之间、企业之间甚至外交关系之中。
一家公司对另一家公司的服务不满意或者认为对方不够可靠，就不愿同它做生意。
一国政府为表示对他国政府的不满，会召回大使或“断绝外交关系”。
因此毫不意外，人们往往会误认为建立或维持一种关系本身，就意味着对另一方行为的赞同。
拒绝同对方打交道以示不满，这压根儿就不是一个好主意。
这种方式不仅无助于眼前问题的解决，而且还势必会影响今后问题的解决。
如果我认识到自己必须同家人、同事、国际人士或机构继续打交道，那么即使我不赞同他们的行为，我也会继续同对方交往下去。
如果两国冲突升级，战争态势千钧一发，那么无论一方对另一方的行为如何震怒，他们也不应当断绝外交关系。
聪明的父母哪怕是在批评孩子的时候也不失亲昵：“约翰尼，你知道我很爱你，但你不可以用新蜡笔在墙纸上画画。
今天下午我要把蜡笔全收起来。
坐到我身边来，我们说说为什么要这么做。
”混淆共同的价值观。
总的来说，价值观差异越小，分歧则越少，双方能更容易地找到彼此都能接受的方式来处理分歧。
但这样我们往往认为良好的关系取决于相同的价值观。
我们不能说路好修就是好路。
同样，大家都一团和气也未必就是好的关系。

在草原上修一条好路要比在山里修路容易得多，但穿行于山里的路远比穿越草原的路有价值。
同样，意见相左的人之间的良好关系可能会比没有多少分歧的人之间的关系要珍贵得多。
误认为我们的目标就是避免分歧。
小时候大人总是说，吵架的孩子不是“好”孩子。
长大后，我们自然也就相信“好”的关系应当没有显而易见的分歧，大小分歧都要一律回避。
从某种程度上来说，因为这种教育方式，许多人面对冲突的时候会无所适从。
“不和”一词的原意是意见不一，而现在的意思是不和睦。
许多人认为不合意即不和睦。
即便是家人或密友之间，一旦大家意识到彼此观点不同，就不再讨论下去。
有些人认为，良好的关系是指不存在任何分歧的理想境界：“我们关系非常好，没有任何分歧。”对这种关系的另一种看法就是言听计从的关系，即是好的关系。
有一位父亲说：“我和我儿子关系非常好，我让他做什么他就做什么，从不顶嘴。”一些政府认为要与盟国或选民建立良好的关系，就必须消除异议。
即使在美国，也有一些人显然认为美国同洪都拉斯的关系要比同法国的好，因为洪都拉斯追随美国的政策更紧密一些。

媒体关注与评论

编辑推荐

《沟通力》带领你一步步经历发起、谈判和维护持久的关系——无论是在商业和政府机构之中，还是在朋友和亲人之间。

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