

<<哈佛经典沟通术>>

图书基本信息

书名：<<哈佛经典沟通术>>

13位ISBN编号：9787300113876

10位ISBN编号：7300113877

出版时间：2009-11

出版时间：中国人民大学

作者：霍利·威克斯

页数：190

译者：慕丽芹

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>

## <<哈佛经典沟通术>>

### 内容概要

哈佛大学优秀学子，哈佛大学肯尼迪政府学院优秀教师，《哈佛商业评论》资深专家，哈佛管理大师在Harvard ManageMentor咨询顾问，哈佛商业博客Harvard Business.org互动发起者，《哈佛管理沟通报》（Harvard Management Communication Letter）顾问委员会成员…… 霍莉·威克斯，顶着哈佛光环的卓越女性，拥有以自己名字命名的咨询公司，在男性精英云集的商界独树一帜。在本书中，霍莉·威克斯为我们讲述了沟通的技巧。

## <<哈佛经典沟通术>>

### 作者简介

霍莉·威克斯，“霍莉·威克斯沟通咨询公司”创始人，知名沟通咨询专家、培训师；  
《哈佛商业评论》、《奥普拉杂志》、ESPN电台和CBS《星期日新闻》等知名媒体的专家顾问；  
哈佛管理大师在线（Harvard ManageMentor）咨询专家；  
哈佛商业博客（Harvard Business.org）互动发起者；  
《哈佛管理沟通报》（Harvard Management Communication Letter）顾问委员会成员；  
在哈佛大学担任助理讲师，在肯尼迪政府学院主讲政策主张与领导力方面的课程，在研究生教育学院担任城市学区监管博士项目的沟通与演讲顾问；  
著有畅销书《道歉的艺术》。

## &lt;&lt;哈佛经典沟通术&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 引言：沟通障碍溯源 当老朋友成了合伙人 当双方的权力不对等 当交谈成为一场战争 本书由来：润滑沟通摩擦 成为好同事、好领导、好人第2章 分析：困难谈话的三大特征 战斗心理、情感负担、交谈误解 三种让交谈更危险的偏见第3章 错误：追问“是谁的错” 当对方反对或考验我们 五种让状况更糟糕的错误 我们需要真正的技巧第4章 反思：如何平衡交谈各方的利益 尊重自己：保持你的声誉 尊重对方：关注共同利益 尊重交谈：交谈不是战场 在困难的交谈中不走极端 当我们不能解读对方时 当情感挡在谈话中间 开放新的可能性 第5章 方式一：单方面的努力 红队和绿队 让单方面的改变起作用 内部的改变：单方面应对情绪 双向的改变：理解对方的观点 交谈的改变：关系开始平衡 新的思考：运动场不总是平的 第6章 方式二：避免和应对口角 当战斗心理开始作怪 谁的权力多，谁的权力少 零和视角：交谈有输有赢 自尊，比权力更重要 战斗心理的三个阶段 第7章 方式三：不再针锋相对 找出交谈中的问题 有策略地进行思考 思考“你想要什么” 策略平衡 妥协是错误的平衡 重申三方面的尊重 接受方的应急策略 放弃战斗模式 第8章 情绪困扰：恐惧、愤怒和窘迫 学院竞选的尴尬局面 打破情绪的控制 第9章 技巧：摆脱情绪困扰的四种战术 第一种战术：找到中间立场 第二种战术：对反对有免疫力 说话得体的蓝图 第三种战术：改变行为步骤 第四种战术：从错误中恢复 第10章 提醒：沉默导致破裂升级 破裂鸿沟中的并发因素 破裂鸿沟的产生 两个错误：过于简化和错觉 长期亲密关系的破裂 误解导致的交谈滑坡 第11章 策略：跨越破裂鸿沟 第一回合：办公室里的口角 第二回合：财政年末工作量协定 从一连串的反应到失败 应对无法预料的破裂 高级策略：模拟面谈 从两个方面看问题 梅丽莎的模拟面谈准备 梅丽莎的改变策略 特蕾西的模拟面谈的准备 特蕾西的改变策略 吉尔和迪莉娅的良好策略 计划B：换位思考 奥马尔的计划B 策略带来改变“换位思考” 应对反对策略的计策 对方的意图是什么 第12章 结语：回到正题 回顾杰克和迈克的案例 杰克的模拟面谈准备 迈克的应对策略 现在需要的：三方面的尊重 杰克的计策 迈克能恢复过来吗 名声和关系

## &lt;&lt;哈佛经典沟通术&gt;&gt;

## 章节摘录

杰克·格里芬和迈克·安东内利是大学时代的好友，他们在克拉克森的大学一起打过曲棍球。

他们在美国中西部的小镇上共同长大，大学生涯最后三年也住在一间寝室。

后来迈克去了内布拉斯加州的法律学校，杰克回到克利夫兰市经营家族产业——混凝土产品业务，不过他们一直保持着联系。

当杰克在其家族公司中的地位不断攀升时，迈克才首次涉足与政府的合作，接着又从事公司贸易，但一直没有找到真正适合自己的位置。

杰克37岁时，结了婚，修缮了克利夫兰高地一所维多利亚时期的旧房子，有三个儿子。

而迈克37岁时，住在西雅图，离了婚，焦虑不安。

他们一直保持联系。

之后杰克的父亲因癌症去世，杰克在42岁成了首席执行官。

当杰克得知老朋友迈克急于改变的时候，便力邀迈克加入他的公司。

迈克听说杰克想把业务扩展到全美国甚至中国，也听说他担心在他父亲生命的最后几年里公司一直不景气。

杰克认为，迈克拥有使公司加快转型的才智、动因和人际交往技巧。

迈克欣然乘飞机来到这里，成为公司的高级副总裁。

这个以克利夫兰为基地的公司拥有270名员工，不过看上去仍然是个小公司。

那些不同部门的人，或主管生产，或主管销售、研发和营销，或主管财务和会计，大家彼此认识。

他们为公司的产品而骄傲，这些产品是大型预制零部件，从电线用地下电管路到桥梁用品直到整个仓库。

该公司甚至为某一机场提供过曲线屋顶。

杰克也和该项工程的建筑师和工程师密切协作，并且他还在自己的办公桌子上放置了一个该屋顶的小模型。

确实，就是这个工程，使他萌生了新的业务方向。

他认为公司应该可以有更多的发展空间，或许可以扩大定制混合的范围，以及提高效能低下的混凝土产品的质量，使其成为环保材料。

杰克有这样的一个想法：让一些既定的业务走向国际，而在美国本土，朝着高端产品和工艺方向努力。

从一开始，迈克既是杰克的顾问，又是杰克与其他持有异议的经理的协调人。

迈克为他们的远见卓识感到自豪，并且认为自己是一个具有说服力的变革促进者。

他把杰克关于公司更新换代的话语付诸实践，使一些操作更快速有效，并且解雇了一些业绩不佳的人员。

但是经理们在退缩，迈克没有把握该如何应对。

比如，在三月份，杰克让迈克把很大一部分销售功能外包给有更多国际经验的分包商，而杰克想在九月份之前完成该任务。

但五月份在迈克给销售经理的介绍中，销售经理告诉迈克销售不仅仅局限于他们自己的部门。

相反，销售融入到公司的各个方面，包括销售和营销上的父子团队，包括销售和研发上的父女搭档。

迈克没有想到公司的关系问题会这么多，而他需要乘飞机到纽约。

因此他中断了这个犹如家庭事务般的冗长陈述，看了一眼手表，请求人们提出相关的问题。

他鼓励人们如果有公司信息的话，就发电子邮件给他。

一些人抗议：销售经理向他描述前景与希望，而他的幻灯片中却没有提到。

那听起来似乎是个无关的问题，因此，杰克将那部分删掉了，但仍然表示感谢，而后离开了。

迈克知道这并不是他最民主的时刻，但是杰克的时间表意味着他必须快速行动。

奇怪的是，杰克的支持也似乎有些动摇。

杰克有时批评迈克说他的做法太严厉，有时开玩笑说，迈克对改变这个公司的文化的领会太迟钝。

## <<哈佛经典沟通术>>

有一次，杰克发脾气，指责迈克侵犯了属于自己的首席执行官的权威。

但是一小时后，杰克在去餐厅的路上追上了迈克，把手臂搭在老朋友迈克的肩膀上，和他一起去吃烤牛肉三明治。

在六月份时，和杰克一起参加的高层管理者会议上出人意料地到了最紧要的关头。

迈克刚刚还在一直谈论关于公司的组织结构的变动问题，这个变动会使研究从销售和营销的乱麻中独立出来，使其成为一个更突出的独立的部门。

迈克总结说，如果公司有意致力于混凝土生产业务的环保性，那么就许多新工作要做。

当他坐到座位上回答提问时，整个房间鸦雀无声。

随后56岁的格斯站起身来，把一张纸推到杰克跟前。

格斯已经为该公司效力将近30年并且是这个房间里最有经验的经理。

“这是我的辞职信，杰克，如果你想让我辞职的话，”格斯说，“有人必须在这里大声说出来，我想这个人就是我。

在接下来的45分钟里，格斯和其他几个不高兴的公司元老把话题转向了迈克。

他们对杰克说迈克并不适合该公司，说迈克的种种简单的解决方案并没有考虑到他们所面临的问题。

格斯说人们害怕对这个受雇执行罪恶使命的人表达他们所关心的问题。

各位经理是被迈克威逼着而不是被杰克领导着。

他们感觉自己受到了蔑视，并且被疏远了。

除了各位经理外，这也对雇员造成了间接的损害，雇员们感到筋疲力尽，并且违抗命令。

迈克脸色变得苍白，转而向杰克寻求支持。

但是杰克正在注视着格斯。

“我看透了，杰克，”迈克说，“不管留下还是离开，你可能要重新考虑这种新的领导风格”——格斯停顿了一下，盯着迈克看了一会儿——“不然会给公司造成更大的损失。

”

## <<哈佛经典沟通术>>

### 媒体关注与评论

《哈佛经典沟通术》深刻地分析了交谈中由不确定性因素引发的问题，以及如何提高一个人有效沟通的能力。

——霍华德·加德纳 世界著名教育心理学家、“多元智能理论”之父霍莉·威克斯为棘手的交谈提供了一个实用和可读性很强的向导。

这是一种无价的资源。

——彼得·W·加尔布雷思 前美国驻克罗地亚大使和1995年克罗地亚和平协议的调停者《哈佛经典沟通术》一书很棒，它分析了交谈可能困难的原因，并为这种交谈提供了简单实用的框架。

霍莉·威克斯揭示了对人性的重要见识，提供了使读者成为一名有效的管理者的重要技巧。

——罗伯特·S·斯哥利雅 北美智威汤逊公司首席策略官

## <<哈佛经典沟通术>>

### 编辑推荐

《哈佛商业评论》、《奥普拉杂志》、ESPN电台、CBS广播公司资深专家的沟通建议！  
秉承哈佛商学院实战特色，从人性角度破解沟通难题！

“多元智能理论”之父霍华德·加德纳倾力推荐！

你所面临的沟通难题无非这些：当对方比你更有权；当对方不可理喻；当对方在撒谎；当对方威胁或者嘲弄你；当你出错需要保持脸面……哈佛沟通女教官霍莉·威克斯的人本策略，带你跳出沟通困境！

同名英文原版书火热销售中：Failure to Communicate: How Conversations Go Wrong and What You Can Do to Right Them



<<哈佛经典沟通术>>

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>