

<<高难度谈话>>

图书基本信息

书名：<<高难度谈话>>

13位ISBN编号：9787507423587

10位ISBN编号：7507423581

出版时间：2011-2

出版时间：中国城市出版社

作者：[美] 道格拉斯·斯通,布鲁斯·佩顿,希拉·汉

页数：284

字数：300000

译者：王甜甜

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>

<<高难度谈话>>

前言

## <<高难度谈话>>

### 内容概要

道歉；客户迟疑不定；供货商百般刁难；突发的公共关系危机；想让别人帮忙，却难以启齿……  
此刻的谈话是如此艰难，但总会在你毫无准备时不期而至，是面对还是逃避？

是的，除了面对，我们别无选择。

哈佛谈判项目组历经15年潜心研究，数千次的专业咨询，锤炼出破解顶级沟通难题的有力武器——跨越沟通中的最高峰即

“高难度谈话”的哈佛谈话术。

在这本荣登《纽约时报》排行榜的经典畅销书中，你将会通过丰富且极其生活化的案例一步步地学到：

如何在毫无防备的情况下开始一场高难度对话

如何把握高难度谈话的“弦外之音”

面对正面攻击和指控时如何回应

破解潜藏在每一次高难度谈话中的隐形密码

<<高难度谈话>>

作者简介

作者之一道格拉斯·斯通是美国知名的沟通专家。曾先后服务过波音、埃森哲、IBM、JP摩根、优尼科等世界知名企业。他还曾深入参与1980年美国伊拉克人质冲突谈判，结束南非种族隔离谈判，并被哥斯达黎加总统奉为座上宾。布鲁斯·佩顿也是畅销书《Getting to Yes》（中文版书名为《谈判力》）的作者之一。希拉·汉身兼数职，她既是三一咨询集团的合伙人，又是哈佛法学院的一名法学讲师，同时，她也是哈佛经理人教育系列课程的授课教师，为律师及各大公司的行政主管教授相关课程。

<<高难度谈话>>

书籍目录

第二版序

序

致谢

前言

第一部分 问题

第一章 挑选出三种谈话

第二部分 向学习型姿态转变

“发生了什么”对话

第二章 停止争论谁对谁错：了解他人的故事

第三章 不要设定对方的意图：让矛盾与意图无关

第四章 放弃指责：将归责系统图表化

情绪对话

第五章 掌握你的情绪——不然，它们将会成为你的主宰

自我认知对话

第六章 为你的自我认知做铺垫：问问你自己，什么受到了威胁

第三部分 创造学习型谈话

第七章 你的目的是什么

第八章 开始谈话：从第三个故事开始

第九章 学习：用心聆听，听明白

第十章 表达：清楚有力地表达自我

第十一章 解决问题：谈话的引领者

第十二章 总结

人们提出的十个问题

最后的思考

## &lt;&lt;高难度谈话&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：自我认知对话：这些话和我有何关系在这三层对话中，自我认知对话可能是最敏感，同时也是最难以应付的一种“对话”了。

可与此同时，它也为我们提供了一个管理自己的情绪，提高自身处理之前两层对话能力的大好机会。自我认知对话看起来是一种发生在我们内心深处的对话：它谈论的无非是我们是谁，以及我们如何看待自己这些私隐的话题？

发生的一切是如何影响我的自尊、自我形象以及自我认识的呢？

它会对我的将来造成什么样的影响呢？

我究竟在怀疑自己什么呢？

简而言之，在高难度谈话开始之前、之中以及之后，自我认知对话的焦点始终都是：我对自己说了些什么关于我自己的话呢？

你也许会想，“我不过是想要求老板给我升职。为什么会和我对自己的认识扯上关系呢？”

又或者，杰克可能会这样想：“我们谈的是手册，又不是我。”

事实上，只要当谈话者感到谈话陷入了困境，毋庸置疑，那大都是因为谈话的内容涉及到了你自己，一个你相当相当重视的人。

透过谈话的表面内容，你察觉到危险正在向自己靠近。

其实，一切都很简单。

当你和邻居谈论他们家的狗时，你们会谈到一些什么与你有关的话题呢？

也许你们会谈到，小镇生活造就了你对自我形象的高度要求，你要求自己做一个和善的人，做一个好邻居，所以当你想到邻居可能会因此而把你当成一个富有攻击性的人或是麻烦制造者时，你自然而然地就会觉得不自在。

想要求升职？

如果请求遭到拒绝，那该怎么办？

事实上，如果你的老板用一堆合理的理由委婉地回绝了你的升职要求，那么，你该如何应对呢？你自认为是一名称职且值得尊敬的员工，而这样的结果又会对你的这一自我形象造成怎样的影响呢？从表面上来看，这次升职请求失败的直接后果似乎只与金钱有关——升职不成，加薪自然无望。然而，实则不然，真正让你焦虑，让你感到后背发凉的原因是你心目中的自我形象受到了威胁。即使你是那个传递这一坏消息的人，也仍然摆脱不了自我认知对话所产生的影响的辐射。

譬如说，试想一下，迫于种种原因，你不得不推翻创造部一项新的充满吸引力的项目计划书。虽然你并不需要为这一决定负责，可是，只要想到计划书负责人在得知这一消息时的情景，你仍然还是会感到焦虑和紧张。

你之所以会如此，有部分原因是因为你担心这次谈话会影响到你的自我认识：“我不是那种让他人失望，专门打消他人积极性的人。

我受到他人的尊敬，因为我愿意帮助他们找到解决方法，而不是冷酷地将他们拒之门外。”

然而，你即将要做的事情却有悖于你的这一自我认识——我是一个乐于助人的人。

如果你不再是英雄，人们是不是就会把你当成坏蛋呢？

保持自我平衡当你开始感到谈话隐射到了你的自我形象时，你的内心可能就已经开始失衡。创造部的那位年轻的主管积极上进，每次看到他都会让你回想起当年的自己。

就在他知道结果之后，这位年轻的主管用一种怀疑的眼光长久地注视着你，看起来就像他自己被出卖了一样。

在他的注视下，突然间，你感到有些困惑，就在这时，早已蠢蠢欲动的焦虑便像升空的焰火一般，瞬间四散开来。

你开始有些踌躇，这么早就放弃这一想法真的是正确的吗？

于是，你觉得自己应该说点什么，而在你尚未整理好自己的思绪之前，你开口说话了。

你结结巴巴地说了一些我们将来可能还会再度考虑这一计划之类的话，可事实上，就连你自己都不相

## <<高难度谈话>>

信这些话有任何实现的可能。

即使只产生最轻微的影响，自我失衡也有可能导致我们对自己失去信心，无法集中精神，或是让我们忘记要说的话。

假如影响稍大些，它甚至会让我们有一种天崩地裂的崩溃感。

我们可能会感到大脑一片空白，惊慌失措得让我们满脑子只有一个念头，那就是逃跑；在一些更严重的情况下，我们甚至可能会因此而感到呼吸困难。

然而，正所谓知己知彼，百战不殆，你只要知道自我认知对话是高难度谈话的一部分，你的不安与焦虑就会大大缓解。

而且，与上述两层对话一样，面对自我认知对话，你不仅能够了解它，而且完全能够做得更多更好。

尽管有时候自我失衡是不可避免的，但是自我认知谈话却并不一定总会给你带来如此多的麻烦和忧虑

。和对待自己的情绪一样，只要稍稍培养一下自己在这方面的技巧，你就可以更加轻松有效地处理好自我认知对话。

事实上，一旦你在自我认知对话中找准自己的定位，你就的确能够将这一忧虑的始作俑者立刻转变为力量的源泉。

## &lt;&lt;高难度谈话&gt;&gt;

## 后记

最后的思考当读者写信给我们的时候，他们通常都会在信中抱怨自己的孩子 / 兄弟 / 老板 / 商业伙伴是多么的不可理喻。

他们似乎非常渴望获得帮助。

于是，我们会向他们提出问题，并且给出我们的建议，然而这些问题和建议很快就他们忘却了：“已经试过了”，“不”，“不起作用”。

直到几年前，我们才意识到这些人其实并不是在寻求帮助；他们只是希望我们能够认可并肯定他们的放弃。

“我实在是太累了。

我已经受够了。

我宣布放弃，可以吗？”所以，面对这样的读者，我们给出了不同的答案：“听起来，你已经竭尽全力，尝试过所有的办法了。

”人们很喜欢听到这样的回答，对此，许多人甚至无法掩饰内心的喜悦之情。

我们完全能够想象得到这些人回去之后会如何向家人交待：“亲爱的，我已经和专家咨询过了，专家的意见就是：你的妈妈没救了，她是一个不可理喻的人！”处理高难度谈话不仅困难，而且常常令人感到气馁——尤其是当对方对你的谦虚视而不见的时候，或是你勇于承担应负责任的举措并没有得到对方的赞赏时。

很多时候，为了突破根深蒂固的思维模式，为了缓和宿怨，你不得不努力奋斗，对于自己作斗争。

如果说你的思想和行为会发生改变，那一定是时间沉淀的结果。

不过，在经过几个月的挣扎和奋斗，以及无数次的碰壁之后，你发现自己的努力终于引起了一点点的反响——转变正在慢慢地进行。

家人对你的假期计划投来了赞许的目光，又或者，至少语音信箱里的留言的语气已经有所缓和，不再像之前那样狂躁。

你似乎见到了黎明前的曙光，微微感受到了阳光的温暖，或是注意到对方终于松了口，从而使得谈论这一问题的几率大大提高。

如果你觉得这些细节能够带来更多更大的改变，并且能够给你所需的耐心，继续坚持之前的方法，那么，这些最初的细微改变也许已经足够让你坚定信念，自信满满地走向最后的成功。

不过，我们也不是想劝大家一定要坚持到底，或是无论怎样都始终坚守着一段关系，哪怕它会伤害你的自尊。

也许，通过努力，你和喜欢妄想的老板之间的关系得到了一定的改善，然而，你的家人却依然因为你越来越严重的“星期一恐惧症”而备受折磨。

你对麻烦缠身的妹妹表示出了亲人应有的同情和爱护，可是她的瘾君子行为对你的婚姻生活所造成的负面影响却越来越大。

有时候，你真的已经竭尽全力，却收效甚微。

这时，我们想对你说的是，你可以放弃了。

正如我们之前说过的，你无法改变其他人。

当你终于意识到自己永远都无法改变其他人，并从此彻底放弃了这一打算的时候，你也就放下了一件你其实从未拥有过的东西——控制权。

如果某人不愿意反省自己那些导致问题恶化的言行，或是不愿意为自身行为所造成的消极影响承担责任，你也不能强迫他们这样做。

你能够做的一切就是重新审视自己——尽管这的确很困难，尝试改变思路，从不同的角度看问题，改变自己的行为对事件的影响，并且坦率承认那些在你看来十分重要的事物。

你可以向他人发出邀请，请他们和你一起努力，打破僵局，解决问题。

可是，是否给你发送回执，以及是否接受你的邀请，这完全取决于对方。

放弃并不容易。

你希望自己能够忠于他人，并且在他们需要的时候及时提供支持和帮助，你希望自己是一名关心他



## <<高难度谈话>>

人的工作伙伴，一个怜惜和爱戴父母的女儿。

你是一个言而有信的人，一直都信守自己向他人、公司、邻居和学校做出的承诺。

放弃意味着你不得不和自己展开一次高难度谈话，从而做出一个健康的决定——为了你，也为了你爱的人——并且对自己的这一选择表示谅解。

这也许是世间最困难的一种谈话，但是考虑到谈话的结果，这样的谈话的确是物有所值。

祝大家好运!

## <<高难度谈话>>

### 媒体关注与评论

我对这类型的书一向是怀疑有加，这本书却是个例外。

我一再重读这本书，在生活中运用它的方法；读者所求的，也不过就是如此吧。

——汤姆·彼得斯 畅销书《追求卓越》(Search of Excellence)作者惟一不需要读这本书的人，是那些从不用与任何人一起工作的人。

——彼得·森吉畅销书《第五项修炼》(The Fifth Discipline)作者面对人生最艰难时刻最需要的情绪智慧。

——丹尼尔·戈曼 畅销书《工作EQ》(Working with Emotional Intelligence)作者这本充满真知灼见的书是由一组作者共同完成，是协助改善我们在哈佛处理冲动状况的方式总结。

我向学生、家长、教授、行政人员及各界团体领导人士都推荐这本书。

——阿尔奇·埃普斯 哈佛大学教务长这本书可能是沟通类书籍中最重要的一本。这本书分析解读令人们在会谈中停滞不前的行为模式，是其他同类书籍未触及的议题。

它协助人们处理人际关系，创造长久的改善。

——克劳迪娅·贝寇 婚姻及家庭关系治疗师

## <<高难度谈话>>

### 编辑推荐

《高难度谈话(全球畅销10周年纪念版)》：15年研究，数千次咨询实证，被译成20余种语言畅销全球突破谈话瓶颈，畅谈难言之言成功说服对方的沟通提升术出版10年，依然雄踞美国亚马逊书店语言沟通类第1美国白宫1600名高层政治官员的必读教材道歉，拒绝，抗议，说服.....洞悉沟通真谛，“哈佛谈话术”教你突破最艰难的沟通时刻当你突破了沟通中的最艰难时刻，还惧怕什么谈不下来?哈佛大学MBA沟通训练必读书目麻省理工史隆商学院推荐书目《追求卓越》、《判断力》、《第五项修炼》作者齐声赞誉的沟通经典

<<高难度谈话>>

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>