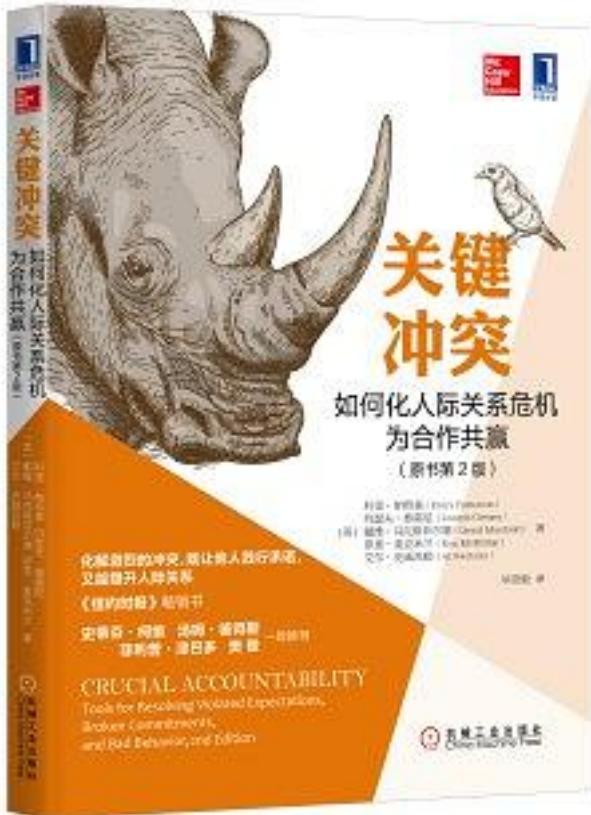


# 关键冲突：如何化人际关系危机为合作共赢（原书第2版）



[关键冲突：如何化人际关系危机为合作共赢（原书第2版）下载链接1](#)

著者:[美] 科里 · 帕特森 (Kerry Patterson)

出版者:机械工业出版社

出版时间:2017-5

装帧:

isbn:9787111566199

这种事恐怕人人都遇到过：你正老老实实地排着队，突然有个家伙径直插到了你前面。这时候你心中恐怕已火冒三丈，想上前揪住这个讨厌鬼，把他拎到队尾。然而你转念一想，没必要为这种小事挺身而出，闹翻脸反而会惹上大麻烦。于是，你选择了隐忍。

违反承诺、言而无信、行为乖张或者违背期望的举动时常上演：

老板答应加薪，但事后反悔还不承认。

同事是个“刺儿头”，与他打交道的每件事都让你愤怒不堪。

答应按时回家的孩子，一再晚归且不事先告知。

朋友背后对你恶语中伤。

是回避冲突、对错误的行为保持沉默？

还是与对方展开争执，不惜恶语相加或粗暴相待？

当别人让你失望时，你的人际关系会受到最大的考验，但很少有人意识到此时也是提升人际关系的最大机遇。作者团队研究的正是善于直面冲突、应对危机的人，他们找到了成功之道并总结出一套工具集，在全球范围内帮助数以万计的人成功让他人改变了错误行为。

简单的诚实容易做到，默默忍受也不需要什么技巧。既能让对方负起责任，还能强化彼此的关系，绝对是一门艺术。鼓励他人承担责任，你会成为亲人最信赖的人，成为企业最有价值的资产，同时成为朋友中最有影响力的人。

作者介绍：

本书作者团队曾出版过4本《纽约时报》畅销书，即《关键对话》《关键冲突》《关键影响力》《关键改变》。

科里·帕特森 (Kerry Patterson)

在斯坦福大学从事组织行为方面的博士研究工作。2004年，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。曾负责过多个长期行为变化调查研究项目。

约瑟夫·格雷尼 (Joseph Grenny)

企业变革研究领域从业30多年的资深顾问。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)

广受好评的演讲师兼企业咨询顾问。柯维领导力研究中心的创立者之一，曾担任该中心的研发部副总裁。

艾尔·史威茨勒 (Al Switzler)

密歇根大学行政开发中心讲师，为《财富》500强中的数十家企业提供过服务，主要从事培训和管理指导工作。

目录: 赞誉  
推荐序  
前言

# 导言 何谓关键冲突 001

## | 第一部分 |

自我分析：解决关键冲突之前的准备

### 第1章 明确选择

解决关键冲突的目标和意义 014

当棘手的问题同时涌现时，我们需要考虑的第一个问题是：哪些是关键冲突中的核心问题？

### 第2章 梳理头绪

如何在冲突之前保持理智 040

在对方做出错误的行为时，切忌主观臆断，这容易放大别人的缺点而让自己陷入理直气壮的愤怒情绪。我们应通过六种影响力模型分析行为的根源，还原事情的本质。

## | 第二部分 |

安全应对：在关键冲突时如何行动

### 第3章 问题描述

如何准备关键冲突对话 066

每一次冲突的成功化解，都是以安全感为基础的，然后简单直接地描述违反预期的行为问题，最终以一个问题结束。接下来，我们就可以倾听对方的陈述了。

### 第4章 制造动机

如何帮助对方付诸行动 093

错误的行为可能是动机，也可能是能力所导致。当对方缺乏行为动机时，我们为他们制造动机。

### 第5章 简化问题

如何更轻松地让对方信守承诺 121

当对方缺乏行动能力时，我们帮助他们简化问题：鼓励对方积极参与分析问题，采用影响力模型定位问题的根本原因，确认对方行动的动机是否充分。

### 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 146

面对突发的新问题，我们既要灵活，又要专注。灵活是选择此时要解决的正确问题。专注是一次解决一个问题，解决完新问题后，再回到未完成的老问题。

## | 第三部分 |

展开行动：解决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 172

制订行动计划，明确何人何时担负何种责任，对任务实施检查监督。

### 第8章 综合应用

如何解决超级棘手的复杂问题 186

具体步骤总结为选择目标和意义，梳理头绪，问题描述，制造动机和简化问题，制订行动计划和后续检查方案，灵活关注。

### 第9章 实战宝典

如何应对各种问题 199

附录A 关键冲突应对技能自测表 220

附录B 六种影响力诊断问题表 225

附录C 当进展顺利时…… 229

附录D 阅读小组讨论问题 236

注释 238

致谢 240

VitalSmarts公司简介 241

作者简介 242

· · · · · (收起)

[关键冲突：如何化人际关系危机为合作共赢（原书第2版）](#) [\[下载链接1\]](#)

## 标签

沟通

冲突管理

个人管理

思维方式

领导力

心理学

沟通交流

心理

## 评论

1. 推理臆测是造成冲突的重要来源，从真相出发  
2. 直接描述事情的经过而不是观点，进行对比说明，描述期待的和目前的差异  
3. 把对方当做平等的对象，保持尊重  
4. 强调共同目的，关注对方的目的  
5. 征求对方许可  
6. 让对方看到潜在的影响，看到潜在的受害者  
7. 学会简化问题，以一种建设性的姿态来分析对方的问题，别着急给对方建议，说的越多对方越没有动力去解决  
8. 解释对方此刻的想法，熄灭对方的愤怒  
9. 展开行动并检查  
10. 如果对方有改观 注意表扬

---

终于看完这本书，纸质书都被我划得满满重点。最近一两个月，项目进度是我最关注的问题，期间遇到一些我以前没遇到过的难题。我也在思考如何才能更好地完成项目目标，焦虑中读完这本书，有点茅塞顿开的感觉。准备再快速看一遍再写详细的总结，加油，明天就用到项目中。

---

在自我分析部分作者提出CRP模型和关注自我、对方、关系的方式来界定问题的目标，

用六影响力模型来梳理问题的影响因素。在安全应对部分，通过双轨谈话、描述看法和提出问题开启关键冲突的对话，通过利用自然结果制造动机，通过吸引对方参与和寻找能力和动机原因探索简化问题的方案，同时在谈话中遇到新问题时，保持灵活和专注。最后指定包括何人、何时、何事以及后继检查等四个关键要素的计划，让对方承诺并付诸行动。

CPR关注内容模式和关系。六种影响：自我（动力与能力）、他人（表扬与压力、帮助和障碍）、外部条件（奖惩、沟通和障碍）

如何好好说话不在于技巧，而在于本质由内而外的改变

对于棘手问题的解决方案。当我们遇到难以处理的关键问题，应该遵循着1.找出目的及意义。2.梳理头绪。3.问题描述。4.制造动机和简化问题。5.制定行动和后续检查方案。其中能力矩阵模型对我们很细事情很有帮助，要点是（个人、社会、结构）和（动机、能力）

版权归作者所有，任何形式转载请联系作者。作者：伊卡洛斯（来自豆瓣）  
来源：<https://book.douban.com/review/7686454/>

- 1) 选择目标和意义：是否应当面对问题、希望实现什么目的；
- 2) 梳理头绪：寻找事实真相； 3) 问题描述：营造安全氛围、确定共同目标；
- 4) 制造动机和简化问题：分析6种影响力： 1) 自我+动机=痛苦和快乐；  
2) 自我+能力=长处和短处； 3) 他人+动机=表扬和压力；  
4) 他人+能力=帮助和阻碍； 5) 外部条件+动机=奖励与惩罚；  
6) 外部条件+能力=沟通和障碍； 5) 制动行动

《关键对话》的升级和细化，个人感觉，最重要的还是换位思考和控制情绪，营造出适宜沟通的氛围，也就成功了一大半。

其實這本書是關鍵對話的進階，裡邊總結了很多實際情況的範例，可以拿來直接使用，不錯

需要书里实操性强的建议。

指导性强。

社会改革都进入了深水区，何况一般的企业呢？

冲突是危也是机，或者说更应该被定义为机会，发现冲突之下的核心问题和关键逻辑，认真的去处理，好事情。

结合关键对话慢慢体会和练习吧

这本书主要讲了在人际关系中遇到冲突如何解决冲突合作共赢，其中包括对同事，上级，配偶之类的种种关系。本书的结构也是按照解决问题的顺序来写的，从解决关键冲突前的自我分析到解决冲突的安全应对到最后解决之后的行为。整个结构简单清晰，我觉得还是有一定的实用价值的，我决定以后如果真的遇到此类问题可以利用书中所说试一试。另外本书对于公司中高层来说还是挺有用的，毕竟管理能力真的很重要。

2019年第二本书。与《关键对话》，相似，本书告诉我们，要想化解与他人的不和谐，首先要勇于面对问题，发现问题的本质，然后真诚的与对方展开对话。要客观看待对方的问题，充分理解对方的处理，构建安全的对话环境，让对方相信你的善意，敞开心扉，共同寻找解决方案。要坚决避免简单粗暴的沟通方法，多听对方的想法，自然便能够找到打开心门的钥匙

事实证明 陷入所谓怪圈是自己没注意没做到的事很多 解决吧

没太有启发！

还是更喜欢《关键冲突》那一本，虽然核心思维是一样的。这本比较赞第一部分，第二三就有点空泛和不够优秀了，不过还是完美的形成了自己的逻辑闭环，如果只想看这本的核心思想只要着重读第8章就好。选择应对冲突的目的和意义——梳理头绪——营造安全氛围，陈述事实，描述目标期望和实际期望之间的差异——制造动机和简化问题——制定行动计划方案和后续检查方案——灵活关注。其实越学越觉得沟通交流这种，真的要花很多的时间和精力，即使知道有些方法，还是只愿意用在亲密关系上，然后以后工

作中只要足够保证工作的正常进行，友好表达自己的观点，并且不为人际关系受到太多困扰就好，另外加成了勇气值。最赞同的“人是一种很奇怪的动物，非常善于想象可能发生在自己身上的坏事情。在思考如何开口面对问题时，我们经常会认为自己会承受非常可怕的后果”

---

没有关键对话好

---

作为一本管理学书籍是非常优秀了，实用性强，案例丰富但不赘述。当角色从执行者转变为管理者时，要常读常新。我们的文化认为管理是一门玄学和艺术，但在现代企业制度下管理是一种方法和艺术。同样是艺术，因为都考验管理者对度的把握，但西方更强调可以按规律学会管理。第8章综合应用可以引导全书，而六种影响力的分析框架和CPR模型非常实用。

---

[关键冲突：如何化人际关系危机为合作共赢（原书第2版）](#) [下载链接1](#)

## 书评

冲突与冲突 达成一致是困难的，特别是与达成共识相比。  
这就是冲突与对话的区别，对话和冲突都是关键举动。《关键对话》是面对社交中存在的意见不同的问题，通过消除差异，从而产生和谐稳定的人际关系。而《关键冲突》是面对组织中存在的承诺无法实现的问题，通过明确责任，从...

---

无论生活还是职场，无论生活还是职场，常常面对期望受挫、承诺落空的情况，如何解决问题、重建关系，这本《关键冲突——如何把人际关系转化为合作共赢》提出了一种有用的思维方式。

以下是读书笔记。我个人读完颇受启发，希望也能对其他人有帮助。我看的是英文版，可能一些理...

---

责任落地，共赢走起文/王传言

【《关键责任》，科里·帕特森著，毕崇毅译，机械工业出版社，2014年5月】  
每个人都生活在一定的人际关系中。在家庭中，你面对父母以及兄弟姐妹的关系处理；

在工作中，你面对着上下级关系的处理；在生活中，你又面对着无数朋友关系的处理。  
很...

读书的目的是为了更好的生活，所以抱着这样的目的，我们看书就应该有选择的看，这本书只是一本工具书，在我看来只要了解了整体框架，而更多的细节，需要大家在实践中利用，所以不要花太多时间

一个人更多时候，需要思考的是怎么和自己相处，而不是和别人，因为别人不一定...

《关键冲突》一确定目标和意义 (cpr思维:内容，模式，关系) 二  
梳理头绪 (六种影响力:自我 他人 外部+动机 能力，工具 数据) 还原事情真相 三  
问题描述 1.创造安全开场 (尊重感 确认对方的情绪)  
建立在共同目的:还原事情干嘛真相，对比法:说明没有对方想象的念头和自己真实...

这本书沿用了该系列上一本的情绪反应模型，但突破之处在于把冲突看做现实问题，使用问题分析与解决的思路来解决，以维护职场人际关系。

本书重点：一是控制愤怒情绪的方法，二是化解冲突的解决问题步骤。

本书对问题归类的CPR (Content, pattern, relationship) 模型，虽然可以...

偶然在机场买的一本书，调了很久最后选择了这本书，本来也没打算期望会有很大的期望，但是说实话粗略的看了一下，基本上感觉就是伪模型+微心理，更多的寄希望于冲突中的另外一方的同理心，而不是有战略的技巧，反正我是没有认真读完，今天上豆瓣一看，分数8.1，看评论也基本上...

存在的问题：“我的问题是喜欢把所有问题都压在心底，我无法表达愤怒，而是慢慢在内心郁结痛苦。”； why？“在特定场合面对特定人时，我们都不愿找麻烦。”；如何解决？“让面对错误行为时习惯于保持沉默的人勇于承担责任”；惯用思维首先以德服

人，直到有一天忍无可忍，反倒让...

关键冲突2个特性：对抗；让对方承担责任  
1. 自我分析：此次处理冲突的目标与意义

冲突的三种类型：CPR: content, pattern, relationship

（此次冲突实质是关乎什么？设定情境，开宗明义）

梳理头绪：冲突升级来自于对话开始前一个小时，情绪已被酝酿

大量矛盾来自推理阶梯：想...

### 【Q&A】 导读 Q:什么是关键冲突？

A:关键冲突=他人未实现我们既定的期望值+形成失望+面对面有效化解。

生活中如果我们无法有效应对违反期望的行为，肯定会遭受重大的个人、社会和组织损失。而且，这种问题是长期存在的，你无法摆脱它，它就像噩梦一样如影随形。久而久之，我...

## 一、什么是关键冲突

在生活、工作和家庭中，很多时候，我们明确了期望值，划清了底线，但身边的人常常让我们感到失望，当必须要和某人进行面对面地对抗，让对方承担起应负的责任，就是关键冲突。

这类情况，律师称之为违反协议，工作中我们称为缺乏素养，在陌生人看来，这叫有...

动机和能力 1.拒绝推理，自我分析。

归因有，品质和环境问题，通常自己更多环境问题，对别人更多的是品质问题。CPR，界定清楚问题。2.安全应对-帮助别人营造一个安全的氛围。

问题描述，不要兜圈子，不要打哑谜，不要委过他人，不要让对方猜。

正确方法，安全的开场，把对方当...

[关键冲突：如何化人际关系危机为合作共赢（原书第2版）](#) [下载链接1](#)