

关键对话：如何高效能沟通（原书第2版）（珍藏版）



[关键对话：如何高效能沟通（原书第2版）（珍藏版）_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:9787111564942

每个人生命中不可避免地会遇到“关键时刻”，它们可能是：

向上司提出精心设计的方案，却被泼了一头冷水。

想和配偶沟通，希望对方的家人不要干涉你们的生活。

和孩子谈认真学习，却被当作耳边风。

提醒朋友还钱，他却总找各种借口推脱。

是隐忍不发，任由情况向对你不利的方向发展？

还是冲冠一怒，说一些事后让自己后悔的话，把事情推向恶性循环？

大多数人在面对难以解决却将对生活产生重大影响的“关键时刻”，都不知如何应对。其实，在隐忍和暴怒之间，还有一种方法，既能圆满地解决问题，又不会伤害或冒犯对方。

本书作者团队基于20多年对全球10万多人的跟踪调查，甄选出大家公认的对话高手，找出其在“关键对话”中共有的特征和行为，层层剖析，归纳出一套行之有效的方法。同时辅以丰富的对话情境和轻松幽默的小故事，帮助你以最迅速的方式掌握这些技巧。

说得切中要点，让对方清楚地知道你的看法，是一种能力；说得圆满得体，让对方自动反省，是一种智慧。运用本书提供的技巧，无论是多么难以应对的局面，你都能够以事半功倍的效率轻松面对，成就无往不利的事业并拥有更快乐的人生！

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
推荐序一

推荐序二

序

译者序

前言

第1章 何谓关键对话 001

关键对话有三个特征：对话双方的观点有很大差距，对话存在很高的风险，对话双方的情绪非常激烈。

第2章 掌握关键对话 017

生活中到处都是关键时刻，对话高手之所以能脱颖而出，成为有影响力的人，是因为他们有能力避免我们常遇到的“傻瓜式选择”——激烈反对或沉默接受错误决定。

第3章 从“心”开始 029

如何确定目标

明确你的真正目的，问自己：我想为自己、他人和人际关系做些什么？面对我的真正目的，我该怎么做？

第4章 注意观察 045

如何判断对话氛围是否安全

既要观察对话的内容，又要观察对话的气氛。当对话陷入危机时，暂时后退，放慢节奏。

第5章 保证安全 064

如何让对方畅所欲言

安全感的第一个条件是共同目的，相互尊重是对话的持续因素。当两者出现危机时，你可以采用道歉、对比说明、创建共同目的来应对，恢复对方的安全感。

第6章 控制想法 090

如何在愤怒、恐惧或受伤的情况下展开对话

我们的情绪来源于大脑对于观察到的事实的构想。驾驭自己的情绪，需要回到客观的事实，避免主观臆断。

第7章 陈述观点 115

如何循循善诱而非独断专行

讨论敏感问题的五种技巧是分享事实经过，说出你的想法，征询对方观点，做出试探表述，鼓励做出尝试。前三种是“内容”方面的技巧，后两种是“方式”方面的技巧。

第8章 了解动机 138

如何帮助对方走出沉默或暴力状态

用四种倾听手段了解对方的看法：询问观点、确认感受、重新描述、主动引导。用三种应对方法避免不必要的不合：赞同、补充、比较。

第9章 开始行动 157

如何把关键对话转变成行动和结果

采用适当的决策法，明确何人何时完成何种任务，对任务实施检查监督。

第10章 案例分析 168

17个复杂的案例说明本书的对话技巧可以解决你能想到的任何问题。

第11章 综合应用 189

关键对话的准备和学习工具

后记 《关键对话》10年应用作者手记 200

参考文献 207

作者简介 208

VitalSmarts公司简介 209

• • • • • ([收起](#))

[关键对话：如何高效能沟通（原书第2版）（珍藏版）_下载链接1_](#)

标签

沟通

自我管理

口才

职场

成长

管理

通用技能类

商务谈判

评论

两大法宝。
注意观察。善于改善对话技巧的人总是不停地问自己是否还在对话框架中，光是这一点就足以带来巨大的变化。
营造安全感。对话的基础是观点的自由交流，而阻塞这种交流的最大障碍就是缺乏安全感。一定要想办法维护安全的对话气氛，不管采取何种方法。

没什么太大的意思，场景都跟编的一样，流于简单

真诚，多倾听，不要妄下结论，让谈话一直处于安全区

樊登读书会，最喜欢的一本书，希望能好好学习这个内容。

本来以为这本书是一点干货掺很多水分，没想到却是一块干粮。我现在没办法完全领会，因为我的相关阅历还不足以让我认识到书中的理论的可贵。但是这本书让我意识到了有这样一种关键对话和其解决方式，让我在今后碰到相关情形会少走很多弯路。

感觉技巧这些都说得蛮简单的~

1,注意观察， 2,营造安全感,3,阐述事实， 引导对方先说

2018年读的第89本书。总结一下： 关注对话目的-注意观察-保证安全（感）-控制主观臆断-客观陈述观点-了解对方动机-开始决策行动。比《非暴力沟通》的模型还更好理解一些， 比较好用的方法是对比法。

46/100
樊登推荐，有帮助，我认真地，一个字一个字地读了一遍。读完了之后还想再读一边，这是一本值得一读再读地书。

人和人的对话和沟通永远是世界上最难的事情

要践行。二刷，每一章都有新启发，重要的是要刻意练习。2019.11.2

fd听过，主要作用是平静情绪。回归到对话的目的，勿忘初心。学会控制自己的情绪。今天听两本，掌控对话更多是谈话技巧，关键对话更多是不忘初心，找到平衡。

解决关键对话难题的要素是在对话中感知氛围和情绪。

人生充满了博弈，只用博弈来决策，但确定了自己的最优策略后，还是有很多没有行动的，如果有这本关键对话的方法，那么策略会得到非常好的补充。目标才能实现。这就是倚天剑和屠龙刀。

读它意外的累，不同于难度导致的累，而是被激活的负面记忆使我很难连续读它，很难去面对事件里自己的模样。

说出来的语言是思维的流露，信息在传递过程中的交错带来不确定的结果，需要更加明晰的表达以及类同移情的理解。技巧浮于表面，而能达到良好的沟通效果，需要从心的改变出发。成长性思维，尤为重要。

所谓的关键其实就是真诚、将心比心的跟人沟通，尽量让对方双方感到安全、舒服，要克制客观地陈述事实及思考原委，对人不要往坏的方面臆测尽量往好的方面想，然后务实地讨论对双方都有利的解决方案。沟通这个技能，还是有很多艺术地处理方式的。

这本书需要多读几遍，首先要有意识，而且还要不断练习！

时刻牢记对话的意义。

认真地做了笔记，抽空还要多复习。无论是伴侣、亲人、同事还是朋友，能够掌握这本书的要点，你就能避免很多冲突。

[关键对话：如何高效能沟通（原书第2版）（珍藏版）_下载链接1](#)

书评

在职场上，我从来都是敢直言的人，也经常花心思想方法解决问题，对的就是对的，错的一定不能接受，坚持己见，个性十足，所以除了我老板，我想说我是一个不怎么受欢

迎的人。
没看这本书之前我认为彰显个性，言论自由不是件错事。看完之后我发现除了对和错以外，还有个两全其美...

这本书很特别。
我们能在市面上看到非常非常多的有关沟通交流的书，有研究学术理论的，有介绍沟通模型的，有介绍谈话技巧的，还有引申到演示、咨询、销售、谈判等等方面的。而这本书却不一样，它没有大而范地去讲述对话的理论和细节，也没有给出很多实际生活中解决办法，更没有...

极少有人在自己的视野内下了结论之后，会去考虑或许别人的不赞成不理解自有其逻辑。至于对蠢人的说服辩论，更是对自己时间的极大浪费。我原本正是如此想的。
读这本书，是我开始意识到这种思维的谬误。如果能以独行侠的身份生活，不必用语言表达自己，行动就是statement; 如果...

本书能提出大量的沟通技巧，让你从了解关键对话开始，到学会辨别关键对话，再运用技巧去解决关键对话，当别人不认同你的观点，你该如何侃侃而谈？当别人沉默或暴力来应对你的谈话，你又该如何解决，最后学会了这些技巧，你应该如何应用到生活中？来，让我们一起来回顾这...

p130: 在讲故事的时候，你要表现出信心和谦虚的混合。 p138: 总结 ——
说出我的行为产生途径 p138: 询问别人的行为产生途径
这种翻译俯首皆是。别恶心人好不好？译者平时写信，说话都是这样的么？
书很经典，看原文吧。

关键对话考量的是EQ。
看过三国的人都知道刘备，谦卑、礼让甚至到有点虚伪。但不得不承认他的EQ高，并且是高明。以至于这么多的聪明、能力超强的能员强将都S心踏地跟着他。其实EQ控制好了，你也可以改善你的周遭。
面对所有冲击的对话用不轻蔑、不卑不亢的态度，即使鄙视、愤...

关键时刻的对话，顾名思义，就是谈论很重要的问题，在家庭、事业中，这个时候需要克服很多无谓的心理障碍，如虚荣、自尊等，用就事论事的方法来克制自己，同时避免激怒他人，达成最佳解决方案。
从这个意义上说，问题足够大，解决方案的利益也足够大。 ...

我是因为本书内容简介中“提供了许多立竿见影的谈话、倾听、行动技巧，辅以丰富的对话情景和轻松幽默的小故事，帮助你以最迅速的方式掌握这些技巧……”的神奇描述，才开始阅读《关键对话》的，日常工作中总感觉自己在与他人对话的时候，时不时地就会有障碍产生，这种障碍具体...

即使沟通目的相同也会突发“尊重感”危机，使实现沟通目标的可能性降至“0”。哪些情况下会出现“尊重感”危机？情绪失控时的语气使对方陷入尊重感危机；说者无心的牢骚造成听者曲解本意承受着；沟通的对象从“事”转变为“人”的情境。我们总是在越紧急的事件中或越重要的...

我承认，决定公开这些沟通技能之前，是有那么一丝犹豫的。毕竟是用五年时间，啃完市面上能找到的几乎所有沟通书籍，以身试法多次之后才领悟的东西。它是血与泪的结晶，毫不夸张。
但我的一位老师说过：世上最大的自私是无私。我猜脱胎于老子的“非以其无私邪，故能成其”。 ...

你是否因为一些生活琐事和自己的丈夫常常争吵，实际上你们对方都不愿意彼此争吵下去，但还是一如既往，甚至到了离婚的地步？你是否有时候和同事在营销策划上有些争

议，互不相让，其实你们的出发点都是为了公司的成长？现实生活中总会出现这样一些看似简单而又复杂的对话影响着...

真能四两拨千斤？——我读《关键对话》文\蠹鱼
书拿到手，就急着翻阅。先看封面，再看背面，最后看序言和目录。当大致了解书中的内容，以及多人推荐后，才正式开始阅读。在正式阅读前，就有了自己一定的认知和疑惑。这样的一本书，真的能四两拨千斤吗？先是由史蒂芬·柯维...

这本书非常不错，结构清晰，观点明确，给出的例子也非常具有实用性。对于本书所说的种种方法，已经能做到其中的一部分，但还有部分未做到，所以将来还会再继续翻看本书。记录下印象深刻的几点：
对话高手会避免“傻瓜式选择”，他们会思考如何做到双赢，既可以直面提出问题， ...

[关键对话：如何高效能沟通（原书第2版）（珍藏版）_下载链接1_](#)