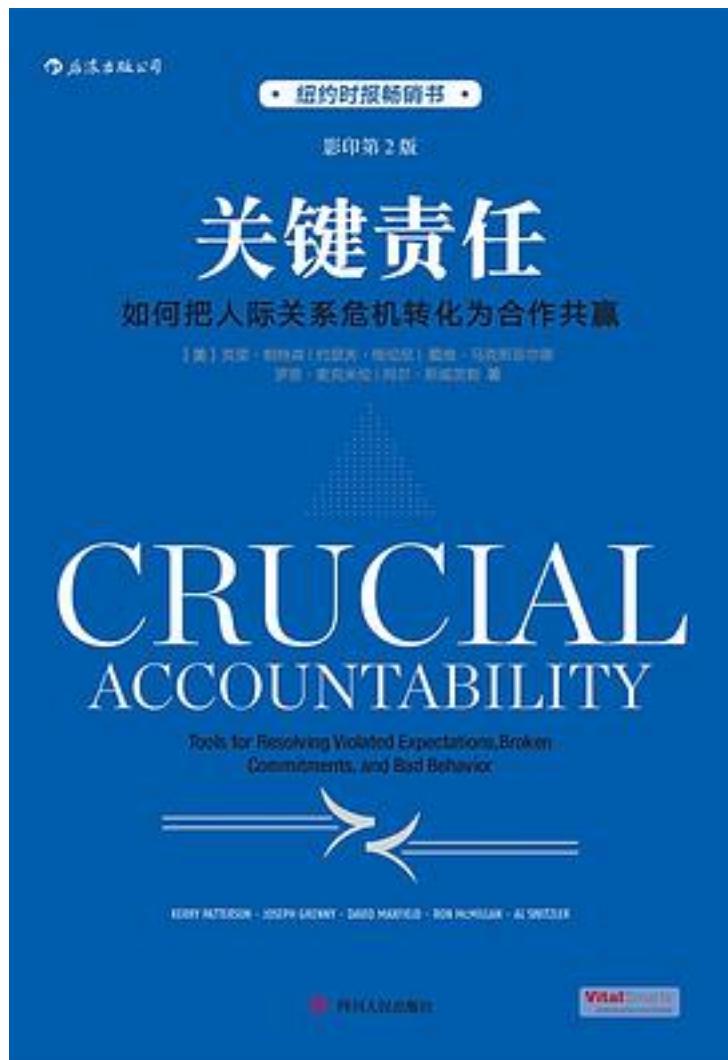


关键责任 (影印第2版)



[关键责任 \(影印第2版\) 下载链接1](#)

著者:[美] 克里 · 帕特森 (Kerry Patterson)

出版者:后浪 | 四川人民出版社

出版时间:2018-5

装帧:平装

isbn:9787220104725

纽约时报畅销书，英文原著影印版，《高效能人士的七个习惯》作者史蒂芬·柯维推荐
当别人做出违反公众预期的行为、打破预先约定的承诺，或者做出不良行为时，你该如何应对？

.....
※编辑推荐※

☆ “你为何不负责？”（《关键对话》姊妹篇）：专注
解决家庭与职场中的艰难讨论，讨论在双方达成共识并约定各负其责时，如何让失责的一方担负起自己的责任。

☆ 读者广泛承认，长期盘踞美国亚马逊榜首的沟通类畅销书籍

☆ 扎实的作者团队，作者团队中的成员几乎都有在世界知名企事业单位指导培训和管理工作的经验，并有几位在斯坦福大学完成了心理学博士研究工作。他们的工作还涉及各种行为调查研究的项目。

.....
※内容简介※

当别人做出违反公众预期的行为、打破预先约定的承诺，或者做出不良行为时，你该如何应对？是做沉默的大多数中的一员，还是不顾结果地发泄情绪？本书提供了让别人承担责任的技巧，包括在问责对话之前、之中、之后分别要做什么、怎么做，同时辅以丰富的对话情境和轻松幽默的小故事，帮助读者以最迅速的方式掌握这些技巧。

.....
※名人推荐※

书中革命性的观点展示了，那些潜在的人际关系危机实际上也是突破关系的机会。本书蕴涵的智慧不仅将会帮助我们拯救数不清的处于危险之中的关系，而且还会通过深刻地强化社会的根基——我们的家庭、邻里、社区和工作场所——来巩固社会。

——史蒂芬·柯维，《高效能人士的七个习惯》作者

释放出一段关系或一个企业的真正潜力，使之进入全新的阶段。

——肯·布兰查德，《一分钟经理人》合著者

如果要从我的书架上拿一本书，我首先会推荐这本，它是一本非常有用的书。

——斯泰西·阿勒顿·弗思，福特加拿大公司人力资源部副总裁

本书为那些在家庭或职场陷入艰难讨论的人提供了绝妙的策略。

——索莱达·奥布赖恩，CNN新闻主播及制片人

本书绝对物有所值，它能立即运用到实际中去，绝非无价值的垃圾书。几位作者花了超过1万个小时的时间来观察那些公认的最善于开展棘手但必要的问责对话的人，后者不仅实现了共赢，而且最终强化了与他人的关系。阅读它，研究它，运用它，这是一个宝

藏。

——迈克·默里，微软人力资源管理部前副总裁

作者介绍：

克里·帕特森 (Kerry

Patterson) 著有多部获奖培训作品，并且负责过多个长期调查行为变化的研究项目。2004年，克里获得杨百翰大学万豪管理学院迪尔奖，以表彰他在组织行为领域的杰出贡献。克里在斯坦福大学完成了博士研究工作。

约瑟夫·格伦尼 (Joseph

Grenny) 是一位知名的主题演讲师，也是一位在企业实施重大改革举措方面从业30年的资深顾问。此外，他还是非盈利组织Unitus实验室的共同创始人，该组织致力于帮助世界贫困人口实现经济自立。

戴维·马克斯菲尔德 (David

Maxfield) 是一位优秀的研究者、咨询顾问和演讲师。他领导的研究项目主要涉及人类行为在医疗过错、安全危害和项目实施中所承担的角色。马克斯菲尔德在斯坦福大学完成了心理学博士研究工作。

罗恩·麦克米伦 (Ron

McMillan) 是一位广受欢迎的演讲师兼企业咨询顾问。他是柯维领导力研究中心的创立者之一，曾担任该中心的研发副总裁。罗恩和众多企业领导者合作过，其中既包括一线管理者也包括财富500强企业的高管们。

阿尔·斯威茨勒 (Al

Switzler) 是一位知名的企业咨询顾问兼演讲师，为财富500强中数十家企业的领导者指导过培训和管理方面的举措。此外，阿尔也在密歇根大学的教师发展中心任职。

目录: INTRODUCTION What Is Crucial Accountability? And Who Cares?

引言 什么是关键责任？谁关心？

PART ONE Work on Me First: What to Do Before an Accountability Discussion

第一部分 从我做起：在问责对话之前要做什么

CHAPTER 1 Choose What and If: How to Know What Conversation to Hold and If You Should Hold It

第1章 选择谈什么和是否谈：如何知道你要谈什么，以及你是否应该谈论它

CHAPTER 2 Master My Stories: How to Get Your Head Right Before Opening Your Mouth

第2章 掌控我的故事：如何在开口之前保持头脑清醒

PART TWO Create Safety: What to Do During an Accountability Discussion

第二部分 营造安全氛围：在问责对话过程中要做什么

CHAPTER 3 Describe the Gap: How to Start an Accountability Discussion

第3章 描述差距：如何开始一场问责对话

CHAPTER 4 Make It Motivating: How to Help Others Want to Take Action

第4章 激发动机：如何帮助他人使之想要采取行动

CHAPTER 5 Make It Easy: How to Make Keeping Commitments (Almost) Painless

第5章 化难为易：如何让他人（几乎）不痛苦地遵守承诺

CHAPTER 6 Stay Focused and Flexible: What to Do When Others Get Sidetracked, Scream, or Sulk

第6章 保持专注和灵活：当他人转移话题、大喊大叫或生气时要做什么

PART THREE Move to Action: What to Do After an Accountability Discussion

第三部分 走向行动：在问责对话之后要做什么

CHAPTER 7 Agree on a Plan and Follow Up: How to Gain Commitment and Move to Action

第7章 商定一个行动计划并跟进：如何取得承诺并付诸行动

CHAPTER 8 Put It All Together: How to Solve Big, Sticky, Complicated Problems

第8章 整合起来：如何解决大的、棘手的、复杂的问题

CHAPTER 9 The 12 “Yeah-Buts” : How to Deal with the Truly Tough

第9章 12个“对，但是”情况：如何应对真正艰难的处境

APPENDIX A Where Do You Stand? A Self-Assessment for Measuring Your Accountability

Discussion Skills

附录A 你的问责对话技能处在哪个水平？一份自我评估表

APPENDIX B Six-Source Diagnostic Questions: The Six-Source Model

附录B 基于行为的6个影响源的诊断问题：影响源模型

APPENDIX C When Things Go Right

附录C 当事情进展顺利时

APPENDIX D Discussion Questions for Reading Groups

附录D 供阅读小组讨论的问题

· · · · · (收起)

[关键责任（影印第2版）](#) [下载链接1](#)

标签

沟通

英文

社交

大众

后浪

影印

买了

书评

评论

纽约时报畅销书；英文原著；《高效能人士的七个习惯》作者史蒂芬·柯维推荐；当别人做出违反公众预期的行为、打破预先约定的承诺，或者做出不良行为时，你该如何应对？

合作共赢

[关键责任（影印第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...

[关键责任（影印第2版）](#) [下载链接1](#)