

<<冲突与解决>>

图书基本信息

书名：<<冲突与解决>>

13位ISBN编号：9787500586531

10位ISBN编号：7500586531

出版时间：2006-1

出版时间：中国财政经济出版社

作者：科里·帕特森

页数：232

字数：150000

译者：李芳龄

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>

## <<冲突与解决>>

### 内容概要

我们总会碰到这样的事——

- 某位同事没有按照约定的时间完成任务，原因是太忙，处理急事，家庭纠纷.....
- 刚转到一个新部门当领导的你，面对的是元老级下属若有若无的轻蔑与不合作.....
- 你的上司给了你一个交差期限，你明知无法完成，而上司又明显暗示你他不想听到任何抱怨.....
- 明知上司的判断会造成损失，你还在犹豫是否应该指明.....
- 你刚上大学的儿子，假期回来时留了一头长发..... 是选择沉默，还是面红耳赤地对质？

一定还有介于逃避和争吵这两种极端的另一种处理方法，这就是本书要探讨的问题。帮助你学会如何使人们负责任，不仅在解决问题的同时不会导致新的问题，而且能显著、持久地改善彼此的关系。

学习如何处理冲突与对立，你就再也不会从无解的状况中失望、愤怒地离去。

## <<冲突与解决>>

### 作者简介

科里·帕森特，在就读斯坦福大学博士班时，开始研究有关发展及维持健全组织的挑战等相关试题。曾任教于杨百翰大学企管研究所，过去20年间致力于各类文化变革的项目顾问工作。他曾获奖录像带训练课程成功地运用在《财富》500强企业的训练之上，主要客户包括福特汽车、Allstate

## &lt;&lt;冲突与解决&gt;&gt;

## 书籍目录

前言 再也不要“有苦难言”！

巧妙地解决问题 · 你如何处理问题？

· 我们从两万五千人那里学到的影响作用 头版重要新闻中的“袖手旁观” 日常生活里的“有苦难言” 问题：总结 · 加入有效者的行列 自我测量 · 勇敢面对问题的无数好处及回避的代价 改善责任与士气 其他组织改善 达到25%至50%的改善 工作绩效第一篇 先从自己着手 第一章 选择“什么”及“是否” 如何知道要掌控什么问题及是否该掌控它 · 选择什么 从哪些迹象可以看出你处理的不是“正确问题” 有助于辨识正确问题的工具 解析 排定轻重缓急顺序 应用实例 · 决定“是否” 当失信的情况很明显时 当问题不明确或不定时 该说而未说 对迹象作出反应 不该说，却说出来 第二章 掌控情节 如何在开口之前让头脑清醒 · 把程序设计师给吊死！

瞧，火车失事了！

危险的半分钟 · 问题：编织阴沉的情节 骤下结论及作出假设 选择沉默或激烈反应 · 解决：构思其他情节 考虑六类可能的影响因素来源 完成情节的编织 第二篇 安全地处理 第三章 陈述行为落差 如何开始“冲突—解决” · 我很抱歉，我的同化作用失灵了 · 我们到底要处理什么呢？ 未信守承诺，延误交差日期，不良行为 知道一些不该做的事 向最擅长者学习 · 陈述行为落差 首先营造安全感 和对方分享你从观察到采取行动的过程 常见的错误 以一个问句结束 · 处理棘手状况的一些诀窍 避免“土拨鼠节” 第四章 激励对方的意愿 第五章 使对方容易做到 第三篇 付诸行动 第七章 商议计划与后续追踪 第八章 把所有东西组合起来 第九章 十二个“对—但是” 附录A 你目前的水准如何？ 附录B 六类影响因素源头的诊断问题 附录C 当情况正常良好时 附录D 团体讨论问题

## <<冲突与解决>>

### 编辑推荐

专家推荐节选 《冲突与解决》中的革命性观念说明，看起来可能是关系破裂的关键时刻，其实正是突破的机会。

《冲突与解决》所提供的智慧不仅有助于挽救无数陷入危机的关系，也有助于强化世界的基石——我们的家庭、街坊邻居、社区及工作——《高效能人士的七个习惯》作者 史蒂芬·柯维 我对拖拖拉拉的东西没耐性，《冲突与解决》是有真功夫的，可以立即应用，不是虚假唬人的东西。

作者们花了一万多个小时观察那些最擅长处理困难的人，他们使所有人都成为赢家，并强化彼此的关系。

仔细研读此书，并学会里面的真功夫，《冲突与解决》可是块宝石。

——微软公司前任人力资源与行政副总大化 麦克·穆瑞 《冲突与解决》不仅说明负责任的重要性，也展示如何使人们负责任的务实步骤。

那些相信责任制与执行、却苦于不知如何做到的人，应该在他们的案头摆上这《冲突与解决》。

《冲突与解决》不只是谈概念上的解决方法，还进一步提供了人人都能使用的简单技巧与方法。

——保罗·麦肯农（Paul McKinnon），戴尔计算机人力资源资深副总

<<冲突与解决>>

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>