

图书基本信息

书名：<<麻省理工斯隆商学院过程咨询课 >>

13位ISBN编号：9787515316482

10位ISBN编号：7515316489

出版时间：2013-6

出版时间：中国青年出版社

作者：埃德加·沙因

译者：王勃涛

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>

书籍目录

前言 序 第一部分简介及综述 第一章管理者与咨询顾问的“协助者”身份 高效管理者应该是好的协助者 有效协助的关键【案例分析】艾伦金融服务公司 第二章高效管理的工具——过程咨询 什么是过程咨询 专家还是顾问 三类咨询模型 管理者何时该扮演顾问的角色【案例分析】再访艾伦金融服务公司 第三章咨询和管理的核心概念——“过程” 聚焦过程 干预的基础——确定首要任务【案例分析】比林斯制造公司 第二部分人际过程的简化模型 第四章剖析内在心理过程——ORJI模型 观察 反应 判断 干预 实用性更强的ORJI循环 如何避免错误判断的陷阱【案例分析】采用ORJI模型分析 第五章人际沟通的利器——文化规则 沟通过程中的平等原则 协助的艺术 保全面子和脸面工作的重要性 第六章启动并管理变革 变革步骤一：解冻【案例分析】奇尔顿高科技公司【案例分析】艾伦公司的解冻 变革步骤二：重构认知实施变革【案例分析】达美航空航天公司 变革步骤三：重新冻结 第三部分过程咨询策略与战术 第七章应对不同类型的客户 联系客户 中间客户 初级客户 终极客户【案例分析】Multi公司 第八章有效干预策略 初步干预措施【案例分析】国际石油公司 第九章干预战术和风格 制定战术目标【案例分析】在Multi公司实施对抗性干预手段 干预语言风格的选择 第十章创新思维方式——干预类型学 一对一干预 群体干预手段【案例分析】威尔逊食品公司 引导性干预理念 第十一章过程咨询面临的新课题 组织的“催化剂” 顾问的职业道德问题

章节摘录

版权页：插图：保全面子和脸面工作的重要性 人际关系取决于多方的合作，即尽量满足各方的需求。

这是文化假设的一个核心概念。

戏剧要求演员和观众之间保持平等，但是双方需要在人际交往中使用“价值”测量法。

价值其实就是在外界描述的社会角色和地位允许的范围内，某特定个体所声称的地位。

特定情景下的价值取决于制度约束、过去的地位体系、某人担任某角色的动机等。

观众的反应就能够验证这些主张是否属实。

“脸面”可被视为个体在特定环境和角色下主张的社会价值。

交际初期特定场景中的语言都暗示了这些主张，这个场景的其他参与者则有义务尽量维护这些主张。

维护主张的自愿性和能力取决于所宣称的脸面是否与社会赋予该地位或角色的权限相符。

让我们看一个普通的例子。

我对你说：“我跟你说说前几天遇到的一件趣事。

”然后你会做好准备——聚精会神。

一旦我的语调、音调、措辞引起你的反应，你就会哈哈大笑。

如果这件事情确实惹人发笑，这个过程就十分顺畅，但是，如果我讲的内容不能让你持续发笑，反而让你觉得无趣或者受到侮辱，此时，你就会发现自己参与到高夫曼定义的“脸面工作”中。

文化规则规定即使出现令人沮丧的交际过程，从更大意义上看，我也要维持社会自我和交际。

文化规则又规定即使你没有兴趣，也要专心致志并且给予赞赏的微笑。

你如果眉头紧锁批评这个故事既无趣又不好笑，没有维持我的主张，我就丢了脸面。

那一刻，我在交际过程中的社会价值小于我的主张，而文化规则规定一般情况下你不能有此类举动。

因此，你会假装有趣并且竭力协助维持我的主张，而我则努力把故事讲得生动有趣，协助你保全我的脸面。

我们每天面临着成百上千的类似情况，即提出主张并在不必要的情况下维持他人的主张。

我们可能会在会面后反复强调自己受骗，撒谎，讨厌他人的某个行为，看到他人自作自受十分失望等等，但是在见面过程中我们谨慎地掩盖了这些情绪。

事实上，文化习得与情绪反应的常规化有关。

因此，社会戏剧的所有参与者往往无意识地完成大部分脸面工作，包括姿态、机智、举止得体、礼貌等等。

我们的感受镶嵌在情境中，很多情况下我们并没有意识到理应出现的感受和“真实”感受之间的冲突。

如果有人夸大自己的地位或能力，即所谓的“装腔作势”或“过度标榜”，我们不会拆穿他们、打破他们的幻想或者通过其他方式让他们难堪。

但是如果他继续主张拥有地位以外的权利（如一位同事“像老板”一样颐指气使），我们就会渐渐疏远他，避免与他打交道。

虽然，我们往往不会当面告诉他们“去死吧”，但至少不会在公众场合令其难堪。

社会的本质是人类要尽量维持对方社会自我的隐性条约。

人类是神圣的物种，故意损害他人的脸面无疑是一种社会谋杀。

如果我对你这么做了，就是在允许你和他人以牙还牙，这将导致所有社会形式的覆灭。

故意损害他人脸面被认可的唯一条件是在社会化过程中放弃自我，进行重新组合。

因此在组织变迁或者地位变化时，我们在适应新角色的过程中需要忍受很多故意降级的情况。

但是损害脸面的情况仅仅发生在这些过渡中，而且往往出自教师、教练或者其他“促成变化的人物”。

编辑推荐

名人推荐

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>