

<<完美咨询>>

内容概要

《完美咨询：咨询顾问的圣经（原书第3版）》在30年前首次出版以来，很快就被誉为“咨询圣经”。

彼得·布洛克以他传奇般的热情完成了这本著作，讲述有效管理客户、同僚和他人的方法。

《完美咨询：咨询顾问的圣经（原书第3版）》的新版继续为组织内部和外部咨询顾问提供完美支持。

《完美咨询：咨询顾问的圣经（原书第3版）》第3版全面修订并更新，书中探讨了有关咨询方面的最新见解。

对于如何发掘优势、提出积极案例、了解客户天赋和进行社区咨询，作者提出了丰富的见解。

书中内容翔实具体、实用性强。

任何希望提高能力、强化关系并且突破惯有思维的《完美咨询：咨询顾问的圣经（原书第3版）》读者都将受益匪浅。

<<完美咨询>>

作者简介

彼得·布洛克 (PeterBlock) , 知名咨询师与畅销书作者, 授权、管理工作、选择问责以及社区调解领域的咨询专家。

出版有包括曾经两次再版的《完美咨询》在内的7本畅销书。

他还是设计学习培训公司的合伙人, 该公司是一家面向个人的研讨会培训公司, 为客户培育《完美咨询: 咨询顾问的圣经》中所强调的重要咨询技巧。

<<完美咨询>>

书籍目录

赞誉前言致谢第1章 咨询顾问的各种其他称谓第2章 仅有技术是不够的 第3章 完美咨询第4章 合约概述第5章 签约会议第6章 签约的烦恼第7章 内部咨询顾问第8章 认识客户抵触第9章 应对抵触第10章 从诊断到调研第11章 整体系统调研第12章 发掘组织的天赋、能力与可能性第13章 获取概念第14章 准备反馈会议第15章 管理反馈会议第16章 实施第17章 参与途径第18章 扮演咨询顾问角色的老师第19章 问题的核心在线附录 你可以使用的方便清单延伸阅读作者简介

<<完美咨询>>

章节摘录

《完美咨询：咨询顾问的圣经》的上一次修订是在1999年，当时大家都在关注千禧年的临近。一方面，我们都担心全球计算机系统因为拒绝向前再走一年而集体当机；而另一方面，我们又坚信千禧年将成为实现人类和平与福祉的新里程碑。

然而，这两种预期都落空了，我们对计算机技术的依存反而与日俱增。

如今，在我们跨入千禧年后的第十个门槛时，我们的世界依然饱受战火摧残，我们仍然沉迷于对石油能源的依赖不能自拔；同时，还在继续为我们以往所应用的政策能否维系我们的经济体系而忧心忡忡。

这意味着生活的脆弱现实与未来的不确定性仍将一成不变地持续下去。

这样的现实决定了咨询工作仍有机会继续大显身手。

我们所处的环境越难以应对，我们就会越发意识到，仅凭以往的经验在新的形势下难以化险为夷。

因此，人们对帮助与建议的需求也依然会持续地增长。

环境的不确定性体现在两个方面：个人生活与工作环境。

这导致越来越多的人选择以咨询的视角看待问题。

而咨询这一视角的重要性就在于：人们总是想对自己无法直接控制的事物施加影响。

所要应对这一挑战的可不仅仅是咨询顾问，所有对具体事物负责的人都将面对同样的挑战：公司老板、教师、传道者、医生、军官、市长，当然还有我们每个人都有可能扮演的角色——父母，所有这些角色都要面对同样的问题。

现实的永久脆弱性与不确定性要求人们在一定程度上做到耐心聆听、诚信待人，并且不带有先入为主的偏见，而这加速了传统的指挥—控制行为方法的过时。

尽管不是所有人都认识到了这一点，但是我们迟早都需要具备这样的能力：对概念的深度关联能力以及人际交往中的深度参与能力，否则我们可能就无法再胜任以往的任何岗位了。

为了应对这一对咨询视角的更全面的需求，我在本次修订中加入了两个新案例，以揭示咨询技巧是如何起到作用并给现实工作带来转机的，而这两个案例所发生的行业并不是传统的辅助与咨询行业。

我挑选了两个特殊的行业，这两个行业的共同点在于，几十年间要改革它们的呼声一直不绝于耳，但现实依然如死水一潭。

这两个行业就是医疗保健与教育。

同时，这两个行业又恰好都属于服务业，是我们当中大多数人所服务的行业。

这两个行业都在改革的呼声中挣扎着，但大多数改革都集中于对表面问题的改善，而不是对基本问题的重新思索。

医疗保健行业的“改革”大多数着眼于成本控制、由谁支付费用、强化标准化的层面。

这其实根本不是改革，只不过是一种更好或仅仅是不同的管理方式而已。

真正的医疗保健行业改革应当能带来医疗服务提供者与使用者间关系的根本变化，用咨询的术语来说，我们需要更为平衡的合约、更多的联合调研以及新的对话方法。

而这一切正在现实中发生，在《完美咨询：咨询顾问的圣经》第12章，我将向读者呈现这个令人耳目一新的案例，它源自一位独一无二的外科医生——保罗乌利希。

与医疗保健领域相似，当下所讨论的教育改革，其实也不是真正意义上的改革，只不过是在该领域加入更多的控制因素和貌似改革的标准而已。

真正的改革应当是能颠覆我们对课堂文化、学习者职责、师生关系看法的行动。

该案例取自一位令人惊讶的高中老师沃德梅利亚德，他的故事将出现在第18章。

审视这两个领域的变革有助于我们发掘如何实现其他领域变革的线索，我们可以将这些发现应用到政府、宗教以及服务于大众上。

如前所述，我们将永久性地处于不确定的环境中，而对今天处于虚拟世界中的我们来说，这种不确定性是如此深刻。

我们日常生活中的大量人际交往是通过远距离线上交流实现的，我们往往是某个虚拟小组的一员，小

<<完美咨询>>

组成员遍布世界各地，几乎很难将他们召集到同一屋檐下。

我们越来越依赖于电子工具来进行互动交流，我们通过电子留言板与朋友对话，我们用线上会议取代日常座谈会。

也许有一天，我们就将拥有一样设备，集交流、娱乐于一体，我们通过该设备寻觅终身伴侣，并用其随时随地与家人进行可视通话。

尽管虚拟世界的扩张咄咄逼人，但我们还是要经常与现实生活中的人打交道，而当我们与他人同处一室，我们就需要设法了解与对方对话的要点，并将这些要点贯彻执行。

每当我们在进行面对面交流时，就可以调动我们的所有感官充分交流，然而装模作样、闪烁其词、泛泛而谈、会前临时抱佛脚的行为白白浪费了这样的直接交流机会。

我们希望充分利用线下的实体会议去建立彼此间的人际关系网，而这些会议完全可以弥补距离远、彼此孤立的线上交流的先天不足。

因此，希望在应对《完美咨询：咨询顾问的圣经》所提到的敏感问题时诚实可信、直截了当的实际需求与日俱增。

《完美咨询：咨询顾问的圣经》在第6章讨论了如何尽可能地使虚拟关系更实用的方法。

《完美咨询：咨询顾问的圣经》的另一个重要修订是调整了有关反馈与实施阶段的章节。

提供反馈是所有咨询工作以及辅助性工作的一个重要部分，而几乎所有会议都是为了达成某种改进或实现某种转变而做的理念与分析展示。

我们依然把大把的时间花费在组织观点上，特别是花在如何将这些观点呈现在PPT上。

我们没有意识到会议的最主要目的并不是呈现观点或表达观念，也不是试图推销什么，会议的最主要目的是推进工作的进程。

这就是我拓宽反馈会议概念的原因所在，我将涉及生产行为意图的会议也加了进去，因为在讨论这类问题的会议中，如果只是一个人在台上夸夸其谈，其他人干巴巴地听着，是不可能推进任何生产工作的开展的。

反馈会议应当是一个互动性的对话，在这种对话中，质疑与相互间的承诺使具体措施得以向前推进。

这听起来非常容易，但能真正实现这种氛围的会议并不多，我在第15章和第17章中讨论了很多这类问题的细节。

另一处重要修订是基于当今组织领域中所出现的现实问题。

组织首要关注的问题不再是各种各样的缺陷与不足，而是更关注组织自身的天赋、可能性以及潜力。

这种转变基于这样一种信念，当我们着眼于自身的能力与未来时，就能比停留在过去与当下和过度关注哪里出了问题创造更多的改变。

在第12章中我将举一些具体案例，并讨论它们对于咨询工作有什么实际意义。

章节设置 对于会议的细节安排我总是有点神经过敏，我精心布置会议室，斟酌灯光、颜色、艺术品和活动设置，而所有这些因素能使整个会议充满活力。

出于同样的考虑，我认为图书的章节设置与各章的内容同样至关重要。

各种理念必须能有效地传递到读者脑海中，需要用可读懂的日常用语书写。

同时，需要读者参与设计书的版式，让行距字号能满足年纪较大的读者的阅读。

而图表与绘画也要时常出现在正文间，以帮助读者更好地理解《完美咨询：咨询顾问的圣经》内容。

在这一版中，我去掉了所有与书中内容联系不是特别紧密的内容，并将它们都放到了完美咨询网站（www.flawlessconsulting.com）上。

这种方法也能让我与时俱进，随着方法的发展及时在网上更新相关内容。

我希望这种做法能起到预期的效果，如果这种方法对你不起作用，或是你无法登录相应的网站，请直接告知我，我会向你提供我的备份材料。

如果读者要求的备份材料过多时，我可能就要考虑再写一《完美咨询：咨询顾问的圣经》了，所以这个方法也不算太坏。

依然有用的内容 我在这一版中再次强调小组与个人的关系对技术和商务成功的重要性。

如今，小组与人际关系的价值至少在知识阶层得到了比以往更广泛的接受。

尽管我们也许并不知道该如何让协作天衣无缝地开展，但是至少我们已经意识到协作本身的重要性，

<<完美咨询>>

并设法营造更利于形成协作的虚拟或实际的工作场所。

《完美咨询：咨询顾问的圣经》之所以能够经久不衰，并不是因为其所呈现的具体咨询技巧如何细致，而是因为《完美咨询：咨询顾问的圣经》对我们所处的工作环境的情感与人际关系方面的描绘。

即便在充斥着对关系、人际技巧拓展甚至灵修的夸张介绍的今天，对于组织来说，最为重要的依然是战略、结构与技术本身。

人际关系将继续扮演“必要之恶”的角色，无论我们是否采用自动交易或者通过电子手段沟通，只要我们还要和人打交道，就需要面对人际关系问题。

在21世纪的今天，大多数的沟通是通过电子渠道实现的，我们有多种沟通介质可供选择，如短信、电子邮件以及社交网络，如Facebook与LinkedIn及其后继者。

此外，我们还鼓励人们在家工作，以远离尘嚣、保持生活平衡之名尽可能地减少人际交往。

而问题的关键是，管理人际关系需要一种技术与电子沟通手段所无法满足的因素：了解我们自己以及诚实可信。

诚实可信要求我们真诚面对自己与他人，并在与他人沟通时直截了当。

由于各种各样的原因，真实可信这一美德依然在我们的工作环境中极为鲜见。

大多数的人际互动都要涵盖诸如所扮演角色、定位与策略等因素，而这些都是基于我们希望控制我们所处的环境以及在环境中生活的人。

.....

<<完美咨询>>

编辑推荐

很多人认为自己获得了mba学位，掌握了大量的管理知识，咨询过程就是将这些知识传授给客户。

事实上，管理咨询是一项智慧与智慧碰撞、人与人沟通的职业，需要很强的专业技能。无论你是一位掌握了许多管理咨询方法和工具的经验丰富的咨询师，还是刚刚步入管理咨询这一行业的菜鸟，你都必须关注管理咨询的技能。

《完美咨询：咨询顾问的圣经（原书第3版）》开篇就指出咨询顾问需要具备的3种技能：专业技能、人际交往技能、咨询技巧。

专业技能就是与咨询的问题相关的专业知识，对管理咨询来说，就是有关管理的专门知识，包括人力资源、营销等。

人际交往技能包括语言表达能力、倾听能力、据理反驳能力等。

咨询技巧则是指咨询全程涉及的各种专门技巧。

作为一个咨询顾问，首先需要掌握的是咨询技能。

咨询顾问的工作不是凭借自己有限的经验，而是利用分析并解决问题的技巧来帮助客户。

每一个想要从事咨询工作和正在从事咨询工作的人，都非常需要阅读《完美咨询：咨询顾问的圣经（原书第3版）》，从而系统性地了解和掌握咨询技能，成为一个咨询专家。

现在，越来越多的管理者把他们的作用界定为咨询型或推动型的。

管理者从命令、控制的角色转变为更加富于指导性的角色。

在向更为扁平、更加灵活的组织模式转变的过程中，控制型老板已经变得行动缓慢、成本高昂。

《完美咨询：咨询顾问的圣经（原书第3版）》提供的系统方法和技能同样适用于一般公司的管理者。

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>