

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787300106328

10位ISBN编号：7300106323

出版时间：2009-5

出版时间：中国人民大学

作者：康青

页数：294

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>

<<管理沟通>>

前言

管理学大师彼得·德鲁克曾经说过，沟通是管理的基础。

从一定意义上讲，管理过程就是沟通过程。

研究表明，在经营不善的企业中，75% / 6以上的企业衰落案例都是由于疏于沟通所致。

所幸的是，企业界、学术界以及教育界越来越多的有识之士开始关注和重视管理过程中的沟通问题：

- 管理过程中如何确保组织高层决策顺畅下达？
- 怎样使基层员工的意见上传无阻？
- 在新组建的团队中如何做到沟通和谐？
- 在沟通过程中如何做到有效倾听？
- 怎样进行具有说服力的演讲？
- 在面对沉沉压力时如何通过有效沟通缓解压力？
- 在遭遇突如其来的危机时，如何坦然面对媒体从容应对？
- 在由于文化差异导致冲突时，如何应用跨文化沟通技巧化解矛盾？

围绕上述问题，作者结合自己多年从事MBA、本科教学实践以及企业培训的经验编著了这本《管理沟通》。

本书自2006年问世以来，受到广大读者的好评与认同，并被教育部定为普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

借此再版之际，作者对本书作了精心修订。

在修订过程中，在保持原书风格和基本构架的基础上，对部分章节作了适当调整与改写，并更新了部分案例。

编写和修订的主要思路如下：1.理论阐述简明扼要。

长久以来，在管理沟通课程的教学中往往偏重于技巧的训练，而忽视对理论的关注。

事实上，从基于组织研究的古典理论到人力资源理论，管理沟通已经形成了一套十分完整而严谨的理论体系，其表现形式已由单向层级命令链式的沟通模式转向双向互动交流型的沟通模式。

本书系统地介绍了管理沟通理论的历史演变过程，尤其是着重阐述了人力资源理论对人际关系理论的改良作用。

这样不仅有利于完整而系统地把握管理沟通理论，同时也为学员有效地学习和掌握沟通技巧奠定了坚实的基础。

2.演练务实操作性强。

“管理沟通”是一门实践性很强的课程，没有管理沟通实践，就没有管理沟通理论。

管理沟通与其说是一门科学，不如说是一门艺术。

掌握一门艺术离不开实践和积累。

因此，本书在各章后设计了情景模拟、实战演练、角色扮演等练习，还设有“案例分析”专栏。

教学实践表明，这对于帮助学员加深对理论的理解、有效掌握沟通技巧大有裨益。

<<管理沟通>>

内容概要

《管理沟通》自初版推出以来，受到广大读者的好评与认同，并被教育部定为普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

第二版在保持第一版风格的前提下，对全书内容作了充实和更新。

其特点如下： 1. 理论简明精要。

本书系统而简明地介绍了管理沟通理论的历史演变，为学员有效地学习和掌握沟通技巧奠定了坚实的理论基础。

2. 实战演练实务。

在章后设计了情景模拟、角色扮演等练习，还设有“案例分析”专栏，为学员由理论向实践跨越建立了一条通道。

3. 案例生动有趣。

书中收录了许多生动的本土案例，这对学习和掌握根植于本土实际的沟通理论和沟通技巧大有裨益。

书中还穿插了一些管理沟通花絮，极具启示性意义。

全书包括管理沟通理论、组织沟通、团队沟通、人际沟通、自我沟通、压力沟通、跨文化沟通、危机沟通和未来管理沟通等内容。

新版教材体系更完善，内容更充实，更具可读性。

本书适用于本科教学、MBA教学及企业内训。

<<管理沟通>>

作者简介

康青，华东理工大学商学院副教授,1982年毕业于复旦大学外语系,曾在企业从事口译工作，1996年获国家留学基金委奖学金赴英国访问学习。

1998年回国后,从大学英语，商务英语的教学与研究转向企业管理专业的教学与研究，先后为MBA / EMBA，研究生和本科生讲授“管理沟通”，

<<管理沟通>>

书籍目录

第1章 沟通概论 第1节 沟通的定义 第2节 沟通的基本模型 第3节 沟通的要素 第4节 沟通的方式 第5节 沟通中的障碍 第6节 有效沟通的策略第2章 管理沟通 第1节 管理沟通的定义 第2节 管理与沟通的关系 第3节 管理沟通的作用 第4节 影响管理沟通的主要因素 第5节 有效管理沟通的策略第3章 管理沟通的相关理论 第1节 古典组织理论 第2节 人际关系理论 第3节 人力资源理论第4章 组织沟通 第1节 组织沟通的含义及类型 第2节 纵向沟通 第3节 横向沟通 第4节 组织中的沟通网络 第5节 组织的外部沟通第5章 群体、团队沟通 第1节 群体与团队的区别 第2节 群体沟通 第3节 团队沟通 第4节 团队决策 第5节 成功团队的特征第6章 会议沟通 第1节 会议的目的与类型 第2节 会议的组织 第3节 会议议程 第4节 会议记录 第5节 会议中的角色 第6节 与会者的座次排列方式 第7节 有效会议的组织第7章 危机沟通 第1节 危机的特征 第2节 危机形成和发展的四个阶段 第3节 危机沟通的类型 第4节 危机沟通中的障碍 第5节 危机沟通的策略 第6节 危机管理者的基本素质 第7节 与媒体进行危机沟通的技巧第8章 面谈 第1节 面谈与自发性交谈的差异 第2节 面谈的目标 第3节 面谈的准备 第4节 面谈的过程 第5节 面谈的种类 第6节 绩效反馈面谈 第7节 招聘面试 第8节 面谈者的技巧 第9节 面谈对象的技巧第9章 人际冲突处理 第1节 冲突的类型 第2节 人际冲突产生的原因 第3节 人际冲突的过程 第4节 人际冲突的处理方式 第5节 人际冲突中的沟通策略第10章 自我沟通 第1节 自我沟通的定义 第2节 自我沟通与人际沟通的差异 第3节 自我沟通中的主要障碍 第4节 自我沟通的策略第11章 倾听 第1节 倾听的特征和类型 第2节 倾听的障碍 第3节 有效倾听的策略第12章 非语言沟通 第1节 非语言沟通的定义 第2节 非语言沟通与语言沟通的关系 第3节 非语言沟通的类型及其主要功能 第4节 常见肢体语言的解析 第5节 形体暗示的解析 第6节 空间暗示的解析 第7节 时间暗示和音质暗示的解析第13章 口头沟通 第1节 演讲的类型及其目的 第2节 演讲的方式 第3节 演讲的准备 第4节 成功演讲的特点 第5节 解答问题的技巧第14章 书面沟通 第1节 书面沟通的特点 第2节 书面沟通应该遵循的原则 第3节 书面沟通的基本形式 第4节 商务信函的结构、种类和标准 第5节 有效书面沟通的策略第15章 压力沟通 第1节 压力的来源 第2节 压力的影响 第3节 压力的识别 第4节 缓解压力的沟通策略第16章 跨文化沟通 第1节 跨文化沟通的含义及模型 第2节 缺乏跨文化沟通能力的表现 第3节 跨文化沟通的障碍 第4节 影响跨文化沟通的因素 第5节 东西方文化的差异 第6节 跨文化沟通策略 第7节 跨文化沟通的技巧 第8节 一些国家和地区的文化特点第17章 未来组织的管理沟通 第1节 未来组织管理沟通的含义 第2节 学习型组织的沟通特征 第3节 虚拟组织的沟通特征 第4节 网络沟通的特征 第5节 网络沟通的主要形式 第6节 网络沟通存在的问题 第7节 网络沟通的策略

主要参考文献

章节摘录

插图：题，尊重对方，为对方考虑。

当人与人之间的交流中出现冲突时，许多人都会情不自禁地用手指着对方说“你怎么样怎么样的……”或者对人说“是他的问题”等。

其中的“你”字和“他”字带有明显的武断和责备他人之意。

这与换位思考的原则是完全相悖的。

遵循换位思考的原则就应该多说明自己的感受，不要一味地指责对方。

在化解冲突的沟通过程中，多以第一人称“我”来表述自己的看法。

试比较：缺乏换位思考的说法：你怎么总是迟到？

这个星期你已经第三次迟到了！

注重换位思考的说法：最近是否遇到了什么麻烦？

能跟我说说吗？

2.工作中冲突的处理。

如果某种冲突不可避免地发生了，就要采取积极的、建设性的措施来处理这些冲突。

成功的处理方法必须建立在对工作冲突本身正确而充分的了解的基础之上。

下面介绍五种工作中冲突的处理方法，当然，在具体运用这些方法时，必须结合当时的实际情况。

(1) 否认或隐瞒。

这种方法是通过“否认”工作中存在冲突来处理冲突。

当冲突不太严重或者冲突处于显露前的平静期时，采用这种方法比较有效。

(2) 压制或缓解。

掩盖矛盾，使组织重新恢复和谐。

这种方法只有在冲突不太严重，或者冲突双方都不惜一切代价保持克制时才能取得满意的效果。

(3) 支配。

这种方法是冲突中的某一方利用自身的地位和权威来解决矛盾。

冲突的旁观者也可利用自身的权威和影响，采用类似的方法来调解冲突双方的矛盾。

这种方法只有在凭借的权威确有影响力或冲突双方都同意采用时才能取得满意的效果。

(4) 妥协。

这种方法要求冲突双方都为达到和解的目的而作出一定的让步。

采用这种方法的前提是冲突双方都必须有足够的退让余地。

当冲突双方势均力敌，或者期望为一个重要而又复杂的问题找到暂时的解决方法，尤其是时间紧迫急需推出一个权宜之计时，妥协不失为一种良策。

(5) 合作。

只要认识到人与人之间确实存在许多差别的事实，我们就可以通过和解的方式来处理冲突。

双方可以通过坦诚的讨论、积极的倾听，充分理解双方的差异，以双赢的方式处理冲突，冲突双方都会感到自己是受益者。

不过要使这种方法行之有效，一方面要有足够的时间保证，另一方面还必须让员工相信这种方式，而且冲突双方都必须具有较高的素质。

<<管理沟通>>

编辑推荐

《管理沟通(第2版)》是由中国人民大学出版社出版的。

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>