

<<上司与下属沟通秘籍>>

图书基本信息

书名：<<上司与下属沟通秘籍>>

13位ISBN编号：9787302270997

10位ISBN编号：7302270996

出版时间：2012-1

出版时间：清华大学出版社

作者：钱振波

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>

## <<上司与下属沟通秘籍>>

### 前言

职场中，绝大多数人都是在打工，每个人都希望自己打得好、打得成功、打得辉煌，甚至成为打工中的佼佼者乃至“打工皇帝或皇后”。

无数的经验或教训都证明，打工的人不仅要有专业及业务能力，而且还要捋顺或搞定很多关系，其中包括上司、下属、同级以及(内)外部客户的关系。

上司中有赏识您的，有不待见您的，有对您不冷不热的；下属也是如此，有踏实肯干、积极向上的，有讨好巴结您的，有横眉冷对的，有不远不近的，有想篡权的，也有本事不大脾气不小的；同级更不用说，部门之间自成体系，各自为战，办公室内表面一团和气，暗地里不怀好意、争风吃醋、腥风血雨，挖坑、“埋雷”、射暗箭，防不胜防；客户自不必说，跟您客客气气还算不错的，更多的是需要您陪吃、陪喝、陪玩另加陪笑脸，不但要腿勤、嘴甜、有真东西，而且还要弄出个整体解决方案之类的东西才能让对方满意。

所有这些关系的捋顺或搞定都需要您具备很好的沟通能力。

小时候牙牙学语是人生第一次学习并提升沟通能力。

今天您的说话能力已经无法适应现代职场的需要，您跟上司、下属、同级常常因为说错话而引起不快，导致误解、关系紧张甚至使事业失败，用错误的沟通方式不可能得到好的结果。

现在是您第二次学习并提升沟通能力的时候了，这次不仅需要重塑您的说话能力，更需要提升您的倾听、书面表达、身体语言等多方面的能力，这样才能在沟通时代已经来临的今天左右逢源、游刃有余。

本书分享了很多的沟通经验及实用技能，也提供了可供分析的基本理论框架，并在揭示中国文化本质特征及参照西方文化环境核心内涵的基础上提出适宜的价值观及沟通理念，可以帮助您迅速投入职场沟通实战，并取得良好的沟通效果。

阅读、应用上司与下属沟通秘籍，祝愿您能沟平路顺畅通无阻，为您的事业平添成功的筹码。

如果您认为本书值得一看，对您有启发，请转告您的朋友；如果您认为不值得看，请您告诉我：[qianzhenbo@yahoo.com.cn](mailto:qianzhenbo@yahoo.com.cn)；[qianzhenbo-bs@vip.sina.com](mailto:qianzhenbo-bs@vip.sina.com)，我将进行相应的修正。

一起探讨，共同进步。

最后，我要感谢清华大学经管学院的钱小军老师，是她的引领和无私的帮助使我走上MBA管理沟通的教学之路(并为本书作序)，其他给我帮助的老师包括暨南大学的沈远平老师、中国人民大学的冯云霞老师、北京交通大学的余江东老师、内蒙古大学的史增震老师、西安交通大学的曾晓春老师、北京理工大学的裴蓉老师、南开大学的赵伟老师，以及其他教育部全国MBA教育指导委员会管理沟通课程组的老师们；感谢中央财经大学的于广涛老师为本书的写作提供的非常好的建议，另外，也感谢张爱卿老师、徐兆铭老师给予的帮助，还要感谢孙翔、李侃、王姝琦三位老师提供的资料及其他帮助；感谢哈尔滨创业投资管理有限公司韩涛副总经理给予的帮助；感谢中央财经大学历届MBA学员分享的宝贵经验；特别感谢清华大学出版社经管事业部刘志彬主任，他在百忙当中亲自责编此书，付出了大量的劳动；当然，也要感谢我的家人，在我写作职场沟通系列书籍的过程中，给予我的理解和支持。

最后，为其他很多朋友的默默支持和帮助表示感谢！

本书的出版得到中央财经大学211三期的支持。

钱振波 2011年8月于北京海淀

## <<上司与下属沟通秘籍>>

### 内容概要

本书从管理者在职场所面临的处境出发，共分为四个部分阐述了上司与下属的职场沟通问题。

一是管理者进行职场沟通的自我准备部分，明确其所采取的职场沟通的基本策略。

二是沟通实务的操练部分，包括命令沟通、听取汇报、绩效沟通、激励沟通、批评沟通、处理下属抱怨的沟通、拒绝的沟通、会议沟通、冲突的沟通、留人与辞人的沟通。

三是沟通技巧的操练部分，包括倾听、面谈、演讲、书面沟通、网络沟通。

四是处理职场政治与沟通问题，包括职场显规则的引导与沟通、职场潜规则与沟通、上司的言语、树立威信和对不同类型的“问题”下属的管理与沟通。

本书围绕职场中常见沟通问题的处理，详述了沟通的理论、理念、策略与技巧，为各类管理者进行成功管理提供借鉴经验。

## <<上司与下属沟通秘籍>>

### 书籍目录

#### 第一部分 职场沟通的基本策略

##### 第一章 您的自我准备上司主体策略

- 一、自我沟通
- 二、沟通目标确定
- 三、沟通形式选择
- 四、可信度分析

##### 第二章 了解您的下属

- 一、他们是谁？

##### 有哪些特点

- 二、下属需要了解什么
- 三、下属感觉如何
- 四、如何激发下属的积极性

##### 第三章 沟通内容的组织

- 一、信息组织的结构
- 二、沟通信息的内容要求

##### 第四章 沟通渠道的选择

- 一、面谈
- 二、演讲
- 三、会议
- 四、书面
- 五、电子邮件
- 六、电话
- 七、其他

#### 第二部分 下行沟通实务

##### 第五章 命令沟通

- 一、命令的含义
- 二、上司下达命令之前的分析
- 三、命令下达工作部署
- 四、如何让下属接受命令

##### 第六章 听取汇报

- 一、充分运用倾听的技巧，鼓励下属表达意见
- 二、区分哪儿是事实、哪儿是推断
- 三、下属汇报工作时常见现象的处理
- 四、主动听取汇报，适时关注下属的工作过程
- 五、恰当地给予下属评价
- 六、统一汇报格式
- 七、遵守听取汇报的礼仪

##### 第七章 绩效沟通

- 一、绩效计划的沟通
- 二、绩效实施过程中的沟通——指导、教导与辅导
- 三、绩效考核阶段的沟通
- 四、绩效反馈面谈

##### 第八章 激励沟通

- 一、目标激励
- 二、成就激励与竞争激励

## <<上司与下属沟通秘籍>>

三、认可与荣誉激励

四、赞美激励

五、榜样激励与行为激励

六、激将激励

七、关怀与情感激励

### 第九章 批评沟通

一、批评的含义

二、批评的原则

三、常用的批评方式

### 第十章 处理下属抱怨的沟通

一、营造氛围

二、倾听

三、回应

四、行动

### 第十一章 拒绝的沟通

一、拒绝的原则

二、拒绝的方法

三、拒绝时应注意的问题

### 第十二章 会议沟通

一、会议筹备

二、会议过程

三、有效组织会议的其他策略

### 第十三章 冲突的沟通

一、冲突产生的原因、冲突过程与结果

二、冲突处理的策略选择

三、职场冲突的沟通策略

### 第十四章 留人与辞人的沟通

一、留人——挽留优秀员工

二、辞人——辞退员工

## 第三部分 沟通技能

### 第十五章 倾听

一、倾听的含义及重要性

二、听的层次

三、倾听障碍

四、有效倾听原则

五、倾听过程与高效倾听技巧

### 第十六章 面谈

一、面谈的含义与类型

二、面谈的准备

三、面谈过程

### 第十七章 演讲

一、演讲的目的与方式

二、演讲的准备

三、有效演讲的策略与方法

### 第十八章 书面沟通

一、书面沟通的作用、类型与写作原则

二、书面沟通的写作过程

## <<上司与下属沟通秘籍>>

### 三、常用书面沟通的写作

#### 第十九章 网络沟通

- 一、网络沟通的特点与影响
- 二、网络沟通工具与技术

#### 第四部分 职场政治与沟通

#### 第二十章 职场显规则的引导与沟通

- 一、愿景、使命和价值观的引导
- 二、组织战略与目标的引导
- 三、组织结构方面的引导
- 四、制度的引导
- 五、重大活动引导与变革的引导

#### 第二十一章 职场潜规则与沟通

- 一、职场潜规则
- 二、下行沟通潜规则

#### 第二十二章 上司的言语

- 一、上司言语的特性
- 二、上司不要轻易说出口的话语
- 三、上司的非语言表达

#### 第二十三章 树立威信

- 一、职权
- 二、专家性权力
- 三、人格魅力
- 四、表达期望，引导下属与自己建立一致性
- 五、保持距离与自我信息披露

#### 第二十四章 对不同类型的“问题”下属的管理与沟通

- 一、功勋卓著的下属
- 二、倚老卖老的下属
- 三、推卸责任的下属
- 四、不思进取的下属
- 五、自尊心极强感情脆弱的下属
- 六、性格内向、埋头工作的下属
- 七、喜欢越权的下属
- 八、爱挑毛病的下属
- 九、阳奉阴违、搬弄是非的下属

#### 参考文献

## <<上司与下属沟通秘籍>>

### 章节摘录

版权页：插图：通过上述例子，我们可以看到，不同的信念可以导致不同的结果。

这也就是我们在日常工作和生活中，为什么会郁闷、愤怒、沮丧、消极，甚至是万念俱灰的原因。

美国著名的心理学家埃利斯（A.Ellis）通过临床观察，总结出日常生活中常见的影响情绪的11类不合理信念，并分别对其不合理性做了分析。

从埃利斯非理性观念中，可以归纳出相应的非理性思维方式，如：我喜欢如此-我应该如此；很难一没有办法；也许一定有时候一总是；某些-所有的；我表现不好-我不好；好像如此-确实如此；到目前为止如此-必然永远如此等等。

从中可以看出，许多不合理信念就是将“想要”（Want），“希望”（hope）等变成“一定要”“必须”（must）或“应该”（should）的表现。

一个人若总是坚持他必须要有某事物，而不只是想要或喜欢它而已，就可能会导致情绪沮丧。

因此他便会把这种过度极端化的需求应用到生活的各个方面，尤其是关于成就和获得别人赞赏上，而当他的这种需求不能满足时，就容易产生焦虑、自卑、沮丧等情绪；如果他将这种需求应用到他人身上，要求别人应该或必须怎样做时，一旦别人不能符合其意思，那么他就会对人产生敌意、愤怒等情绪。

## <<上司与下属沟通秘籍>>

### 编辑推荐

《上司与下属沟通秘籍:职场下行沟通》是由清华大学出版社出版的。



<<上司与下属沟通秘籍>>

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>