第一图书网, tushu007.com

<<有效沟通/领导力大师阿代尔系列>>

图书基本信息

书名：<<有效沟通/领导力大师阿代尔系列>>

13位ISBN编号：9787512336223

10位ISBN编号：7512336225

出版时间：2013-1

出版时间：中国电力出版社

作者：约翰·阿代尔

页数：215

字数：152000

译者：马林梅

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

内容概要

世界500强企业公认的最实用的管理学家，超过100万经理人参加过约翰·阿代尔的培训课程！

沟通技巧在领导、管理及与他人共事的过程中都是非常重要的。
《有效沟通》的宗旨是帮助你提高沟通能力。

《有效沟通》分为五个部分，每个部分部分解为各种方法。
每种方法都是独立的，阅读时从哪里开始、到哪里结束完全取决于你，你可以根据自己的学习需要和兴趣进行阅读。

在书上做标记时不要有所顾忌——没有什么大不了的！
根据个人的关注点标记出你认为重要的内容。

本书不仅告诉你什么时候需要沟通及为什么要进行沟通，还指导你如何进行沟通。
它涉及的是广义的技巧，即为了能成为一名更优秀的沟通者需要运用的方法。

作者简介

约翰·阿代尔是世界上公认的领导学权威，被誉为欧洲的彼得．德鲁克。
他毕业于英国剑桥大学，是世界上第一位领导学教授。
他为巴克莱银行、劳埃德TSB银行、英美烟草公司、杜邦公司、英国皇家空军、英国奥委会等提供管理咨询服务，他是许多企业、政府部门、非政府组织的管理顾问。
他提出的“战略领导”、“以行动为中心的领导力”等理念与方法，启发和激励了整整一代的管理者。
他的著作有《从卓越到伟大》、《战略领导》等，本套丛书(共7册)是其管理培训课程的配套读物．因实用性和针对性突出而广受好评。

书籍目录

作者的话
前言
第一部分 了解沟通
14个最伟大的方法：了解沟通
沟通的四个基本要素
为什么会有如此多的误解
双向的沟通
对话模式
互惠性
九种身体语言
沟通与关系
反馈
强调积极面
沟通之星
讲讲重要的、相关的或有趣的事
积极地倾听
奇妙的语言
成为卓越沟通者的七大法则
第二部分 说与听的艺术
说的技巧
说的六大原则
准备的重要性
沟通的简单规则
清楚
讲话清楚的大师
对简单的颂扬
想清楚要说什么
讲话的内容不要过多
运用日常用语
看优秀的领导者如何沟通
共同的参照系
讲话为听众而生
运用幽默的8个小窍门
看你还是听你说
领导和沟通
真理不言自明
避免内容不准确和夸大其词
沟通之道德
如何变得自然
不要为声音和手势担忧
简洁
不是一群人而是一个个人
如何处理问答环节
将沟通原则运用于实践
听的艺术

充耳不闻的毛病
不善倾听者的四种表现
五种关键的倾听技能
如何做到真正地倾听
反思性倾听
你是一个天生的倾听者吗
第三部分 读与写的技能
培养写作能力
写作的三大要素
尽可能清楚地表达出来
保持简单
打草稿
如何使用正确的语气
如何写信
简洁明了
如何撰写一份高质量的报告
你撰写的报告有多好
提高阅读水平
优秀的读者
阅读时遇到的障碍
确定阅读的先后次序
培养浏览的技能
高效浏览的技巧
深度阅读
第四部分 管理者的沟通术
魅力四射的演说
提高演说技能
分析形势
场合、观众、场地
构思和撰写演说稿
使用幻灯片
与你的团队一起排练
如何在演说当天表现最佳
如何舒缓紧张的心情
建立自信的六个小窍门
不带提示地演说
井然有序的会议
为什么会议很重要
有效讨论的五个要领
优秀的领导者具备的8个特征
保持讨论不偏离主题
五种类型的会议
如何才能使会议成果丰硕
为会议做准备的四个实用技巧
你准备好起飞了吗
主持会议的黄金法则
总结的艺水

以行动跟进会议
做好会议主持人
卓有成效的面谈
面谈的四个特征
组织面谈
提问的技能
设定目标
考核绩效的10大指导方针
是否提出建设性的评价
如何提出建设性的批评
如何接受建设性的批评
第五部分 组织内的沟通法
使组织运转顺畅
组织是沟通系统
需要沟通的内容
信息流
组织内沟通的基本原则
善于倾听的领导
传递信息的同时鼓舞人心
使客户感到高兴
令客户满意
提高信誉
如何处理客户投诉
不要做出无法兑现的承诺
慷慨精神

章节摘录

人与人之间持续的沟通会在他们之间形成某种关系。
反过来，两个人之间的关系越好，沟通就可能越频繁。
无论是从广度、深度还是高度而言都是如此，这是另一条基本原则。
　这里关键的要素是信任。
两个人之间的信任是确信对方正直、诚实、公正或者能向人或物提供保护。
　从古挪威词“ Traust ”演变而来的“ 信任 ”一词也与“ tryggr ”即“ 真实 ”这个词有关联，因为在创造和维护密切的个人关系方面，真实和信任是密不可分的。
　如果你一直不说出真相，那么这将对你和他人之间的关系造成无法修复的伤害。
而这反过来又会让你们的沟通出现更多的问题，甚至最后可能无法沟通，为什么别人还要再听你讲话呢？
“ 失去了信任， ”罗马历史学家李维写道：“ 所有的人类互动都会化为泡影。
”　总结起来就是，如果你想进行良好的沟通，无论是在工作还是在个人生活中，必须创建联系，没有它你就无法进行以真理为导向的、双向的沟通——既倾听又讲话。
关键的一点是，任何人在沟通时都要培养双方的信任和对对方的信心，这也是双方具有意愿和勇气成为诚实之人的基础。
　你的食言会造成无法弥补的伤害。
　反馈　当你与其他人分享信息时，你释放的能量会以反馈的形式返回到你身上来。
你讲一则笑话，观众发笑，你演唱一首歌，观众鼓掌，笑声和欢呼声就是反馈的形式。
　“ 反馈(feedback) ”这一日常生活中非常通用的词语，是由诺伯特·维纳这位美国应用数学家和控制论的创始人在一本很有影响力的书《控制论：关于在动物和机器中控制和通信的科学》中首次提出来的。
　在这部开创性的著作中，维纳将沟通比作一种循环往复的系统：不同的部分被链接在一起，形成环形的活动，就像小孩的电动火车。
信息不只是向下或者向外传递，它会像回力棒一样按曲线行进，并且会对沟通者产生影响。
这种通过系统信息的返回产生的反弹现象，被维纳称为反馈。
它是牛顿运动定律的一种表现，即力的作用是相互的，有一种作用力就会产生一种反作用力。
　作为一名高效的沟通者，你不仅要明白自己迟早会得到反馈，而且还要能正确地理解这种反馈。
例如，有许多种笑，观众是嘲笑你呢，还是与你一起开怀大笑呢？
　要首先看看反馈是否表明他人接收到了你要传达的信息并且理解了它们。
点头或者微笑会告诉你这一点，面无表情或者面带茫然是对你再说一次的邀请。
　练习：　一位父亲命令自己的两个儿子做同一件事情，大儿子表现出了极大的热情，多次点头并且微笑，但除此之外什么都没有做。
　小儿子说他太忙了，恐怕没有时间做父亲交代的事情，但是思考了一会之后，他还是按父亲的要求做了。
　在这两种情况下，父亲分别得到了什么样的反馈？
　当你的沟通是以做某些事情或者禁止做某些事情的教诲出现时，听众最初的情感反应是积极的还是消极的，这并不重要，重要的是听众的行为是否与你设想的一致。
　反馈是成功者最重要的养分来源。
　强调积极面　没有人会喜欢带来坏消息的送信人。
　——索福克勒斯 剧作家　在大多数沟通形式中，如会议、会见、公开演讲等，可能的话，尽量从积极的事情开始谈起，这是一种不错的策略。
它可以是简短的谢语或者是重复一些大家都已经知道的事情，这样做可以为良好的沟通铺平道路。
而消极的开始总是会产生消极的反应。
　尽力准备两到三个积极的开场白。
如果你确实要说出一些比较消极的事情，那么提前准备好一些解决方案或者有创意的方法，这样你就

可以用积极的提示作为结束。
　你和我都不是当今最了不起的人，这一点我们很清楚，但是我们也并非一无是处，我们还是有一些积极的东西可以与人交流的。
避免与那些看不到你身上积极面的人打交道，他们只能看到消极的东西，只能看到灰色调。
他们对你毫无帮助，他们只会消耗你的精力，不会向你释放能量。
　我的杯子已经半满了，明天是更美好的一天。
P16-20

编辑推荐

说容易，但要真正说出东秀来很难。
像已故的彼得·德鲁克一样，我认为管理者必须思考的首要问题是：“我获得报酬是为了做什么？”对所有的组织而言，领导者的基本作用都是相同的：完成任务、管理团队以及发展个人。
任何追求卓越的领导者都致力于做出最佳决策、以最优的方式解决问题、让成就企业未来的创意和创新自由流淌。
不能靠取巧，而要通过高层的战略领导，一个组织才能提高创新的能力，收获最优秀的构想，并通过高效率的团队合作将其变为现实。
一旦发现了自己能做的最高层次的事情，就为它做准备、训练自己，接着开始行动。
还有比这更简单的道理吗？

第一图书网, tushu007.com

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