

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787030276339

10位ISBN编号：7030276337

出版时间：2010-6

出版时间：科学出版社

作者：郝红 编

页数：348

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>

## 前言

本书为全国高等院校经济管理类专业系列教材之一。

在信息时代，企业管理的本质和核心是沟通；在日常管理过程中，沟通是管理者经常面临的难题，也是管理者每天所要解决的重点问题之一。

据有关资料显示，沟通的重要性体现在两个“70%”上，第一个“70%”是指企业管理者有70%的时间用在沟通上；第二个“70%”是企业中70%的问题是由于沟通障碍引起的。

因此，重视管理沟通、学习管理沟通技术、提高沟通能力和水平，就成为现代企业管理者和未来的企业管理者们必修的课程之一。

本书比较全面系统地介绍了管理沟通的理论体系、应用方法和技巧以及近年来的发展成果等内容，以使读者较好地掌握管理沟通活动的基本规律和沟通方法与技巧。

本书在结构体系上尽量保持系统性、完整性和连续性；在教学内容上，保持理论联系实际，深入浅出地阐述理论观点；在介绍新知识新观点时，注重把握时代脉搏，体现时代特征。

每章开篇导入案例和课后案例分析为学生提供了大量而丰富的实践素材，旨在帮助学生加深对理论知识的理解和认识，进而了解社会问题，提高分析问题、解决问题的实际工作能力。

本书由郝红负责大纲的审定，李方华负责全书的统稿及各章的沟通协调工作。

具体分工如下：陈畅负责第一、二章；李方华负责第三~五章；姜洋负责第六~八章；李春彦负责第九、十章；郝红负责第十一章；张慧欣负责第十二章；刘艳负责第十三章。

在教材编写过程中，编者参阅了国内外众多专家、学者们的著作和观点，因数量较多，不便一一列举，在此一并表示感谢！

另外，还要特别感谢科学出版社领导和编辑对本书的大力支持，使本书得以在计划时间内顺利出版。

由于编者水平有限，书中缺点和不足之处在所难免，敬请广大读者多提宝贵意见，以便再版时加以修改与订正。

## <<管理沟通>>

### 内容概要

当今时代，市场竞争日趋激烈，与各方的合作与交流已成为企业的经常性活动，合作的成功与否取决于沟通。

因此，沟通应成为管理者必须掌握的基本技能之一。

全书共由十三章组成，主要介绍了管理沟通概述、管理沟通的理论基础、组织的内部沟通和外部沟通，面谈、倾听、谈判、演讲、书面沟通等沟通形式，以及非语言沟通、变革中的沟通、冲突管理中的沟通等内容，重点突出管理沟通技巧的学习和运用。

每章开篇以案例为引导，书中穿插知识拓展、阅读资料，章后配有案例分析，以加深学生对理论的理解，提高理论与实践相结合的能力。

本书可作为高等院校的本科生、研究生教材，也可作为短训班的培训教材以及供管理者自学使用

。

<<管理沟通>>

书籍目录

前言第一章 管理沟通概述 第一节 管理沟通的内容 一、沟通的定义 二、管理沟通的含义 三、管理沟通的分类 第二节 管理沟通的过程与作用 一、管理沟通的过程 二、管理沟通的作用 第三节 影响管理沟通的因素 一、编码与解码 二、发送者与接收者 三、通道 四、反馈 五、背景 第四节 管理沟通的障碍 一、沟通者方面（信息发出者和接收者） 二、通道媒介 三、技术设备 四、环境 五、沟通联络方式的障碍 小结 复习思考题 案例分析第二章 管理沟通的理论基础第三章 组织内部沟通第四章 组织的外部沟通第五章 面谈第六章 倾听第七章 谈判第八章 演讲第九章 书面沟通第十章 非语言沟通第十一章 变革中的沟通第十二章 冲突管理中的沟通第十三章 跨文化沟通参考文献

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：1.成员与成员之间的激荡团队进入激荡期后，成员之间由于立场、观念、方法、行为等方面的差异必然会产生各种冲突，什么工作行为、任务目标、工作指导等统统忘却于脑后。

此时，人际关系陷入紧张局面，甚至出现敌视、强烈情绪及向领导者挑战的情况。

其结果是，一些人可能暂时回避，一些人准备退出。

2.成员与环境之间的激荡首先，这种激荡体现在成员与组织技术系统之间的激荡。

如团队成员在新的环境中可能对团队采用的信息技术系统或新的制作技术不熟悉，经常出差错。

这时最紧迫的是进行技能培训，使成员迅速掌握团队采用的技术。

其次，成员与组织制度系统之间的激荡。

在团队建设中，组织会在其内部建立起尽量与团队运作相适应的制度体系，如人事制度、考评制度、奖惩制度等。

但是，由于这些制度是在组织范围内制定和实行的，相对于小范围的团队来说，未必有效，也就是说，针对性差。

所以制定适应团队发展的行为规范已迫在眉睫。

再次，团队成员与此同时组织其他部门之间的关系磨合。

团队在成长过程中，与组织其他部门要发生各种各样的关系，也会产生各种各样的矛盾冲突，需要进行很好的协调。

最后，团队与社会制度及文化之间的关系也需要协调。

3.新旧观念与行为之间的激荡团队在激荡期会产生新旧观念、行为之间的激荡。

在传统组织中进行的团队建设将不得不面临着一系列行为方式的激荡与改变，在这一过程中，团队建设可能会碰到很多阻力。

例如，成员可能会因为害怕责任、害怕未知、害怕改变等而拒绝新的团队行为方式；领导也可能会因为可能的权力变小而拒绝许诺等。

这时需要运用一系列手段来促进团队的成长。

（三）规范期的沟通方法经过一段时间的激荡，团队将逐渐走向规范。

在这个阶段中，团队内部成员之间开始形成亲密的关系，团队表现出一定的凝聚力。

这时会产生强烈的团队身份感和友谊关系，彼此之间保持积极的态度，表现出相互之间的理解、关心和友爱，并再次把注意力转移到工作任务和目标上来，大家关心的问题是彼此的合作和团队的发展。

团队成员对新的技术、制度也逐步熟悉和适应，并在新旧制度之间寻求某种均衡。

团队与环境的关系也逐渐地理顺。

<<管理沟通>>

编辑推荐

《管理沟通》：普通高等教育十一五规划教材·高等院校工商管理类教材系列。

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>