

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787300133430

10位ISBN编号：7300133436

出版时间：2011-3

出版时间：中国人民大学出版社

作者：康青

页数：338

字数：477000

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>>

### 内容概要

《管理沟通》是作者在多年从事mba教学及企业内训实践的基础上编写而成的，充分考虑到mba学员具有实际工作背景，以基本理论作先导，以案例学习为载体，通过理论与实践的密切交融，以期使学员，尤其是那些有多年管理实践的学员在沟通理论上得以显著提升，在沟通技巧上更趋娴熟。

《管理沟通》有三大特点：

#### 1. 理论阐述简明扼要。

《管理沟通》系统地介绍了管理沟通相关理论的历史演变过程，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，而且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。

书中精心设计了情景模拟、实战演练、角色扮演以及案例分析等练习。

教学实践表明，这不仅有利于促进学员间的互动，而且对于帮助学员加深对理论的理解、有效掌握沟通技巧大也有裨益。

#### 3. 本土案例生动贴切。

《管理沟通》精选了30个本土案例。

这不仅有助于在案例学习中避免学习“洋案例”而出现的“水土不服”或“消化不良”问题，而且能有效激发学员讨论和应用管理沟通相关理论和原理。

此外，为了增强可读性，书中还选择了一些短小案例穿插于章节之中。

《管理沟通》既适用于mba管理沟通课程教学以及企业内训，也广泛适用于管理类各层次管理沟通、商务沟通、组织沟通等课程的教学。

## <<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文系，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、研究生和本科生讲授“管理沟通”、“人力资源管理概论”、“专业英语”等课程，撰写或翻译了《管理沟通——以案例分析为视角》(第4版)、《管理沟通——理论与实践的交融》、《组织学习、绩效与变革》、《跨文化沟通》、《简明英汉/汉英经济管理词汇》和《友爱的公司》等多本书籍。

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

## 书籍目录

- 第1章 管理沟通概述
  - 第1节 沟通的定义
  - 第2节 管理职能与沟通
  - 第3节 管理者的角色与沟通
  - 第4节 管理沟通的作用
  - 第5节 影响管理沟通的主要因素
  - 第6节 有效管理沟通的策略
  - 案例分析1—1引进新技术遇到的障碍
  - 案例分析1—2变相裁员引发的事端
- 第2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
  - 案例分析2—1王宏应吸取怎样的教训
  - 案例分析2—2多头指挥该听谁
- 第3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
  - 案例分析3—1议而不决, 错失良机
  - 案例分析3—2这场合同纠纷到底是谁的错
- 第4章 团队沟通
  - 第1节 团队与群体的区别
  - 第2节 团队的类型及其特征
  - 第3节 团队决策
  - 第4节 团队沟通的要素
  - 第5节 不同团队发展阶段的团队沟通
  - 案例分析4—1兄弟情谊心结难解
  - 案例分析4—2天下没有不散的宴席
- 第5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
  - 案例分析5—1一言堂?!
  - 案例分析5—2一次紧急的动员会
- 第6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

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

- 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
- 案例分析6—1回奶事件
- 案例分析6—2宝洁sk— 化妆品违禁风波
- 第7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
  - 案例分析7—1下水道井盖为什么要设计成圆的
  - 案例分析7—2如何与她面谈
- 第8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
  - 案例分析8—1遇到居功自傲的员工怎么办
  - 案例分析8—2风口浪尖上的抉择
- 第9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
  - 案例分析9—1张经理左右为难
  - 案例分析9—2一封荒诞的投诉信
- 第10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
  - 案例分析10—1老李为何气恼
  - 案例分析10—2老秦的劝说之道
- 第11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

## <<管理沟通>>

### 第5节 解答问题的技巧

案例分析11—1没啥大道理，只是三个故事

## 第12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

案例分析12—1一封投诉信

案例分析12—2一份不合格的调研报告

## 第13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

案例分析13—1中层管理者的压力

案例分析13—2李经理遇到了怎样的压力

## 第14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 跨文化沟通的策略

### 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

案例分析14—1永成公司的矛盾与冲突

案例分析14—2合肥利华洗涤剂有限公司

## 第15章 数字时代的管理沟通

### 第1节 网络沟通

### 第2节 网络沟通的主要形式

### 第3节 网络沟通存在的问题

### 第4节 网络沟通的策略

案例分析15—1电子由6箱爆满

案例分析15—2滞后的信息

案例分析15—3华普超市演绎信息化与管理的融合

## 主要参考文献

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

## 章节摘录

三、横向沟通的障碍 正如本章引例中所描述的那样，横向沟通的现状也是令人担忧的。当每个部门经理置身于触手可及的四墙之内时，仿佛置身于戒备森严的城堡之中，坚硬冰冷的四壁把组织部门割裂开来，阻断了相互的视线，使管理者认识不到沟通的必要，有时甚至会引起龃龉和冲突。因此，横向沟通是组织沟通中最难以控制、效果最不理想的沟通渠道。从表面上看，这种沟通的组织管理压力最小，没有一个部门的人会认为有必要去了解其他部门正在发生的事情，然而事实并非如此。

横向沟通多表现为跨部门沟通。部门间的沟通主要是由部门经理或主要负责人实施的。但糟糕的是，每个经理人几乎每天都在为处理办公桌上堆积如山的文件、批示等而发愁，他们或奔波于若干会议间，或忙于向上级汇报进展，或急于向下属布置任务、解答疑难问题。而且，这种窘迫的状况并没有因为现代通信工具的出现和普及而有所改变，相反，因为高新技术使生成信息、传递信息的速度迅速加快，所以有更多的邮件向管理者涌来。

不存在直线权力关系的跨部门成员之间的沟通是否会理想一些呢？从理论上讲，他们之间不存在等级权力关系，这种沟通应该很容易进行，但事实是，不同部门的员工间、管理者间的沟通状况也不理想。正因为没有权力关系的约束，在许多场合下沟通双方相互间不能很好地配合，而是采取“事不关己，高高挂起”的态度，沟通不畅的情况时有发生。

现在，许多企业将生产部门放在市郊乡村，而将市场营销部置于市中心商业区。对于跨国公司来讲，这种公司某些部门与其他部门在地理位置上存有空间距离的问题更突出。由于面对面的机会比较少，横向沟通变得更加困难，横向沟通的效果更加难以控制。

归纳起来，横向沟通的障碍包括以下几个方面：1.部门的本位主义和员工的短视倾向 工作业绩评估体系的存在，是造成部门本位主义泛滥，部门员工趋于短视行为的主要原因。对每个部门经理来讲，为获得晋升和嘉奖机会，往往会不自觉地表现出维护本部门利益，强调本部门业绩，而不是从公司、本部门、其他部门三个角度立体地看待本部门在整个公司中的地位，以及相应的利益。

2.“一叶障目”，对公司组织结构抱有偏见 有些部门对其他部门的先人为主的偏见会影响部门沟通的顺利进行。

例如，营销部门认为本部门天生比其他部门重要。这种认为组织部门有贵贱等级之分的成见，显然会降低正常横向沟通的效果。

3.性格冲突 造成跨部门经理间的沟通失败或低效的另一个主要原因是沟通各方性格以及思维方式、习惯的冲突。每个人因为其独特的工作领域、成长经历和生活体验，会形成独特的思维方式和沟通方式。如果缺乏对沟通对象的特定沟通方式的了解，就会导致沟通失败。

4.猜疑、威胁和恐惧 缺乏信任的后果不一定是猜疑和恐惧，但引发猜疑、威胁和恐惧的原因一定是缺乏信任。

过去经历的负面沟通会使人产生猜疑心理或感觉到威胁。

当然，这也与沟通双方的个人性格有关。

.....

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>