

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787543859715

10位ISBN编号：7543859718

出版时间：2010-1

出版时间：湖南人民出版社

作者：马跃如，曹裕 编著

页数：248

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

在现实生活中，人们经常遇到诸多不理解他人，成者是报怨他人的现象。例如，父母们常常无法接受青年人的新潮观念，儿女们也是报怨父母太固执，太保守，指挥官责怪士兵不听指挥，士兵也怪罪指挥官不通人情，行政下级报怨上级家长作风，刚复自用，上级领导也批评下级缺乏责任心，不安心本职工作，企业常常发出他的部下难管理的哀叹，部属们也是背后议论主管太无能，太不称职……何以产生如此多的不能理解别人，与不能被别人理解的情况呢？无误会不约而同地回答，缺乏沟通，下是由于缺乏沟通交流才导致了生气、汪满、沮丧和紧张的关系。

书籍目录

第一章 导论 1.1 沟通的普遍性和重要性 1.2 沟通的含义 1.3 沟通的功能 1.4 沟通的基本过程和要素 1.5 沟通的类型 小结 案例分析 练习及思考题第二章 有效沟通的障碍 2.1 沟通的个体障碍 2.2 沟通的物理障碍 2.3 沟通的组织障碍 小结 案例分析 练习及思考题第三章 有效沟通的要素及其组合应用 3.1 聆听 3.2 说 3.3 问 3.4 恰当的回答 小结 案例分析 练习及思考题第四章 倾听——沟通的基础 4.1 倾听，倾听，再倾听——掌握倾听的要领 4.2 察言观色——关注讲话者 4.3 做一名优秀的倾听者 小结 练习及思考题第五章 非正式沟通的运用 5.1 非正式沟通的特点和形式 5.2 充分使用非正式沟通媒介 5.3 如何利用非正式沟通 5.4 小道消息 小结 案例分析 练习及思考题第六章 沟通中的身体语言第七章 另一个声音——沟通中的暗示第八章 沟通的工具第九章 几种常见沟通的应用参考文献

章节摘录

1.2沟通的含义 在实例1 - 1中,“ 查克·斯通曼的一天”描述了查克遇到的各种沟通活动。在日常工作和生活中,我们每个人都可能遇到一个或多个这样的情形,甚至更多不同的情形。例如,打电话约客户或约朋友,查收老板发的E-mail,与某政府部门的官员会谈,查阅报表,撰写年度工作报告或总结;召开会议,和上司、同事、下属进行交谈,发表自己的看法,翻阅报纸或查看网页,看政治、经济形势的发展状况……凡此种种,不一而足。

尽管我们可以更深刻地了解:沟通是我们日常工作和生活中每天都在发生的普遍性和重要性的活动,沟通也是一个经常被使用的字眼。

但是对于什么是沟通,可以说是众说纷纭。

据统计,一般人认为的“沟通的定义”竟有一百种之多。

在英文中,“沟通”这个词既可以译作沟通,也可以译作交流、交际、交往、通信、交通、传达、传播等。

这些词在中文中的使用尽管会有些微差异,但它们本质上都涉及信息交流或交换,其基本含义是“与他人分享共同的信息”。

据考证,这个词起源于拉丁语的“communication”和“communis”,14世纪在英语中写作“comynycacion”,15世纪以后逐渐演变成现代词形,19世纪末,这个词成为日常用语。

20世纪初,一些学者已经自觉地将“传播”(或“沟通”)作为学术考察的对象,尤其是在20世纪90年代的信息社会中。

《大英百科全书》认为,沟通就是“用任何方法,彼此交换信息。

即指一个人与另一个人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介,所从事的交换消息的方法”。

《韦氏大辞典》认为,沟通就是“文字、文句或消息之交通,思想或意见之交换”。

……

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>