

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787111295730

10位ISBN编号：7111295730

出版时间：2010-1

出版时间：机械工业出版社

作者：魏江,严进

页数：400

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>>

前言

在我的记忆中，“管理沟通”作为我国自己的MBA培养课程，开设时间应该在1998年前后（当然，与国外合作办的MBA项目开这门课要早些）。

1999年秋，清华大学组织召开了第一届全国MBA“管理沟通”课程研讨会，会上做了初步统计，那时正式开设该课程的MBA培养高校不超过10所。

一转眼，10年过去了，“管理沟通”这门课可以说是得到了超常的发展，受到了学生超常的欢迎。

目前，据不完全统计我国已经有60多所MBA培养高校开设了该课程，而且授课对象从MBA延伸到本科、硕士、博士、EMBA。

如作者所在的浙江大学，“管理沟通”不仅成为最受MBA学生欢迎的选修课程之一，而且在全校硕士生公选课程、全校本科生通识类课程推出后，立即成为最受欢迎课程之一，每次选修的学生数量达到四五百人。

正是因为该课程的超常发展，“管理沟通”类教材这些年不断出现。

从国外引进的有，国内教师自己编写的也有。

据作者所知，仅国外引进的（包括影印版、翻译版）就有近20种版本了。

但我在阅读这些教材的过程中有一个困惑：“管理沟通”作为一门课程，可讲的内容实在太多了，如果没有逻辑体系，要一个技能一个技能地讲，根本无法在有限的课堂时间里讲完。

如何能够授学生以渔，而不是鱼，就必须思考“管理沟通”课程的体系和结构问题，先让读者体会到管理沟通的本质、精髓，对于具体技能技巧，每个人自然会“触类旁通”、“举一反三”了。

基于这样的考虑，我对“管理沟通”这门课程的教学提出了两个问题：什么是中国文化背景下的管理沟通？

管理沟通到底有没有体系结构？

这两个问题随着时间的延续正变得清晰起来，通过自己的思考积累、同行的交流启发和与学生的教学互动，不断厘清以上两个问题的答案脉络。

最后的落脚点还是在于：管理沟通的本质应该是换位思考；在沟通过程不能忘记文化背景。

这本书是对这两点的延续和深入。

在内容安排上分为四篇。

第一篇是管理沟通理念。

对于高级管理人员和管理人才来说，我坚信理念是第一位的，没有正确的理念，技能再多也没用；如果理念转过来了，即使没有教给学生具体技能，他们也会自己去找答案。

因此，本书的第一篇在提出管理沟通基本概念的基础上，分别从沟通对象分析、沟通主体分析、沟通内容分析三个方面讨论“如何换位思考”。

第二篇和第三篇分别是个人沟通技能和组织沟通技能。

这两篇是理念与技能的结合，对于个人沟通技能，分别探讨了笔头沟通技能、口头沟通中的演讲与视觉辅助手段、倾听技能和求职面试技能；组织沟通技能讲了沟通环境信息与策略、会议组织与沟通、伦理与组织沟通。

之所以说这两篇内容是理念与技能的结合，是因为在内容组织上强调了“为什么”和“如何”的结合。

从本人教学经验看，如果单单给大家灌输“如何写工作报告”，结果发现，学生手里拿着渔具还是不知道如何使用渔具，看来，还是要弄清楚“为什么要这样写报告”，所以，在内容组织上涉及到了技能与思路的结合。

第四篇是沟通专题，分别分析了危机沟通、跨文化沟通、与新闻媒体沟通、谈判技巧等。

这部分内容可能发生在个体层面，也可能发生在组织层面，同时，又是周围的企业越来越经常遇到的问题，所以，把这些技能单独列为一篇来介绍。

<<管理沟通>>

内容概要

什么是中国文化背景下的管理沟通？

管理沟通到底有没有体系结构？

作者的回答是：管理沟通的本质应该是换位思考；在沟通过程中不能忘记文化背景。

本书围绕管理沟通的本质是换位思考这个核心问题，提出并分析了管理沟通的结构体系，以及在中国文化背景下的沟通理念和沟通技能。

重点在于分析管理沟通的基本理念，包括沟通客体分析理念、自我沟通理念和建设性沟通信息策略；以及个人沟通和组织沟通的技能，包括笔头沟通、演讲技能、倾听技能、会议组织等，此外还对常见的专题性沟通做了分析。

本书主要适用于MBA、EMBA教学，也适合于本科生与研究生教学。

同时，可以为从事实际管理工作的实践者提供参考，亦可用做管理培训教材。

作者简介

魏江，博士，男，1970年1月出生，浙江大学管理学院副教授，从事企业战略管理、技术创新管理、管理技能开发等领域的教学和研究工作，曾留学英国，到美国、新加坡等地作长期访问。

现任浙江大学MBA教育中心副主任。

近5年来，主持国家自然科学基金项目2项，国家自然科学基金年度项目2项，省部级项目和国际合作项目等15项。

同时，参加国家自然科学基金重点项目3项，其他包括国际合作项目在内的8个课题研究。

近3年为10家企业作过管理咨询，并被多家企业聘为顾问。

在国际、国内刊物上发表论文100多篇，出版专著2部，编著2部，获各类奖励4项。

浙江大学管理学院副教授，硕士生导师，浙江省“新世纪151人才工程”第三层次培养人员，中国心理学会工业心理学专业委员会委员，美国管理学会、中国企业管理研究国际协会、中国心理学会等多个学术组织会员。

2004～2005年受国家留学基金“中国—哈佛博士后项目”资助在哈佛大学从事博士后研究，曾赴香港科技大学、波士顿大学、荷兰自由大学等进行交流访问。

主要研究领域为人力资源管理、消费决策与客户管理、决策与信任、谈判与沟通。

主持国家自然科学基金项目，曾获教育部中国高校人文社科二等奖(管理学类)，在国际国内学术杂志上发表多篇学术论文。

<<管理沟通>>

书籍目录

出版说明序言	第一篇 管理沟通理念	第1章 绪论	1.1 引题	案例1.1 一个典型的早晨	1.2 管理与沟通	1.3 管理沟通的内涵与要素	1.4 管理沟通的作用	1.5 管理沟通过程	1.6 管理沟通本质：换位思考	情境分析	52型飞机的悲剧	总结	讨论题	案例 1.2 EC公司工资改革方案的出台	
	第2章 沟通客体策略	2.1 引题：“拉郎配”的故事	案例2.1 电信公司的账单事件	2.2 客体导向沟通的意义	2.3 沟通对象的特点分析	2.4 激发受众兴趣	2.5 受众类型分析和策略选择	2.6 受众分析专题：与下属的沟通	2.7 客体分析专题：与上司沟通	情境讨论	总结	讨论题	自我认知风格测试	案例 2.2 与上司沟通	案例：安特和令她头痛的上司
	案例 2.3 与下属沟通	案例：吴经理怎么办	附录 2A 用礼貌语言来请求的30种方法	第3章 沟通主体策略	3.1 引题	沟通启示观心证道，在于自我	3.2 沟通主体策略的两个基本问题	3.3 目标和策略的确定	3.4 自我沟通的作用与过程	3.5 自我沟通的艺术	3.6 自我沟通媒介——自我暗示	情境练习	总结	讨论题	技能测试
	案例 3.1 潮汐的转变	第4章 沟通信息策略	4.1 引题	案例4.1 找他人会谈	4.2 信息组织策略	4.3 信息表达策略	4.4 导向定位策略	4.5 情感尊重策略	情境模拟训练	联合化学公司	总结	讨论题	自我技能测试	案例 4.2 我输给了保险推销员	
	第二篇 个人沟通技能	第5章 笔头沟通技能	5.1 引题	案例 5.1 联邦快递的发展背景	5.2 笔头沟通的作用和类型	5.3 受众导向的文字组织原则	5.4 笔头沟通的语言组织技能	5.5 笔头沟通的写作过程	5.6 报告的书写	5.7 如何起草公司年度工作报告	5.8 英文信件写作	情境分析	笔头沟通练习	总结	讨论题
	案例 5.2 李敏毅总裁在二次创业三整顿动员大会上的讲话	第6章 面谈技能	6.1 引题	案例 6.1 罗芸的难题	6.2 面谈的概念和性质	6.3 面谈的计划	6.4 面谈实施	6.5 常见的面谈类型和面谈技巧	6.6 管理者与下属的面谈技巧——个人管理计划	情境模拟训练	“关于新员工岗前培训”的访谈	总结	讨论题	自我检查面谈技能的自我检查	案例 6.2 研修生的选派
	第7章 倾听技能	7.1 引题	案例 7.1 一次心理咨询	7.2 什么是倾听	7.3 倾听的重要性	7.4 倾听的过程	7.5 倾听中的障碍	7.6 积极倾听技能	7.7 倾听技能要点	情境模拟训练	积极倾听	总结	讨论题	自我技能测试	倾听技能测验表
	案例 7.2 被拒绝的计划	第8章 演讲与辅助手段	8.1 引题	案例 8.1 文化问题	8.2 演讲准备	8.3 演讲的语言结构	8.4 演讲的心理技能	8.5 演讲中的非语言技巧	8.6 有效地利用视听辅助手段	情境模拟训练	总结	讨论题	自我技能测试	演说技能自我评估调查表	
	第三篇 组织沟通技能	第9章 沟通环境与策略	9.1 引题	案例 9.1 A家族企业管理变革推进	9.2 外部沟通环境分析必要性	9.3 外部沟通环境因素与策略	9.4 技术环境与管理沟通策略	9.5 内部沟通环境分析必要性	9.6 内部沟通环境的障碍分析	9.7 内部信息控制和沟通策略	9.8 组织内部沟通渠道网络	情境分析	总结	讨论题	案例 9.2 市场部经理的故事
	案例 9.3 山泉水与纯净水之战	第10章 会议组织与沟通	10.1 引题	案例 10.1 一次创意激发讨论会	10.2 会议的含义与特征	10.3 群体沟通的优缺点	10.4 影响群体沟通的因素	10.5 会议筹备	10.6 会议组织	情境模拟训练	人员选拔会议	总结	讨论题	自我评价	案例 10.2 城市合作银行
	第11章 伦理与管理沟通	11.1 引题	案例 11.1 强生公司在全球范围内召回泰诺药片	11.2 伦理对管理沟通的影响	11.3 管理沟通中的伦理道德判断	11.4 管理沟通中的伦理决策过程	11.5 换位思考中的伦理道德冲突	情境分析	总结	讨论题	自我测试对自我伦理态度的评价	案例 11.2 女秘书事件	案例 11.3 一位高级审计师的困惑	附录 11A 对自我伦理态度的评价与比较	
	第四篇 沟通专题	第12章 危机沟通	12.1 引题	案例 12.1 联想纪实：公司不是我的家	12.2 危机基本概念	12.3 危机的类型	12.4 危机识别与预防	12.5 危机沟通	12.6 危机管理过程	实例剖析正反	案例对比	总结	讨论题	案例 12.2 三鹿之死	
	第13章 跨文化沟通策略	13.1 引题	案例 13.1 跨文化管理，关键在沟通	13.2 什么是文化	13.3 文化维度的差异	13.4 跨文化沟通	自我测试	总结	讨论题	案例 13.2 冲突与摩擦：麦道公司在上海	附录 13A 自我测试题参考答案				
	第14章 与新闻媒体沟通	14.1 引题	案例 14.1 巨人大厦“倒塌”的催化剂	14.2 与新闻媒体的良好沟通是企业发展的需要	14.3 与新闻媒体沟通的策略	14.4 新闻发布会与记者招									

<<管理沟通>>

待会 情境模拟 如何应付狗仔队 总结 讨论题 案例 14.2 如何应对媒体的影响 第15章
谈判技巧 15.1 引题 案例 15.1 艰难的铁矿石谈判 15.2 谈判的基本情景 15.3 分配性谈
判 15.4 整合性谈判 15.5 中国人谈判的文化特征 15.6 中国人谈判的注意要点 情境模拟
分析 总结 讨论题 案例 15.2 谈判者附录参考文献

<<管理沟通>>

章节摘录

插图：1.2 管理与沟通对于每一个管理者来说，如影随形，无处不在，它是管理者职业生涯中最重要的组成部分。

案例1.1描写的就是大家几乎天天要碰到的事情，而我们工作中碰到的各种摩擦与障碍，也就是这些日常的沟通问题没有处理好所引起的，如：· 每天接到那些没有计划的通知，突然要求去参加会议，而事实上，大部分会议与自己的本职工作没有直接关系；· 每天接到各种电话要自己应对各种不必要的采访、面谈，结果一天下来什么事情都没有做成，工作效率低下；· 每天去教室给各类学员讲课，去讲“如何有效沟通”，但讲完之后，学员们还是老一套，我行我素；· 每天要与那些不愿意倾听，却喜欢对任何事情争论不休的员工共事，内心很不愿意，但还得天天面对。

要处理好这些问题，就得掌握沟通的艺术。

沟通也就是通常所说的信息交流，由于信息交流方式的日益多样性，沟通的外延也得到不断发展。

沟通可以是通信工具之间的信息交流——这是通信科学技术所研究的问题，例如通信卫星、电视、传真、电话、电子邮件等；也可以是人与机器之间的信息交流——这是工程心理学所研究的课题；还可以表现为组织和组织之间、人和人之间的信息交流——这是社会心理学、行为科学和管理心理学的研究课题。

管理学研究的主要是第三种形式的沟通。

沟通作为管理者的基本技能，自行为科学学派创立以来，就成为管理学家研究的基本问题。

尽管当初并没有把管理沟通作为一门独立的教学课程加以研究，但其基本思想在行为科学理论中开始萌芽，如行为科学理论中关于人性假设（人是社会人）理论的前提下，管理者就开始把人作为一个有差别的、不同需求的主体加以研究，管理者要充分了解和分析不同管理对象的需求，并采取相应的管理行为。

后来的马斯洛需求层次理论进一步要求管理者在采取激励行为时，充分尊重个体的需要特点，并从管理理论研究上提出了“管理者如何去了解管理对象的需要和动机”这样一个问题。

到了20世纪70年代，明茨伯格提出了管理者的10个方面作用，认为管理者的工作内容包括头领、领导、联合、监督者、扩散者、传播者、企业家、矛盾处理者、资源协调者、谈判者等。

有人把这10个方面功能综合为愿景设计者、激励者和推动者三个方面的角色，管理者作为愿景设计者，必须把自己设定的愿景转化为下属共同的愿景，这就要求以高超的沟通技巧作为前提；而管理者的愿景要能够对员工产生激励，必要条件是员工的目标能够与管理者的愿景兼容，让愿景产生内在激励，这进一步强化了沟通在管理中的功能。

从以上管理经典理论看，沟通是伴随着管理理论和实践的发展而不断发展的，而且越来越成为管理研究和实践的重要内容。

对管理沟通的教学，也有一个发展过程。

一方面，20世纪80年代中后期开始，我国高校管理类专业中陆续开设了“商务谈判”、“公共关系”、“谈判技巧”、“推销技巧”等这样的课程。

在这个阶段，开始形成管理沟通的部分具体内容，只是还没有形成专门的管理沟通课程内容体系，后来，商务谈判、公共关系等成为管理沟通技能的重要组成内容。

另一方面，国外工商管理教学为我国开设这门课程提供了很好的借鉴，像哈佛商学院这样世界著名的教学机构，已经把管理沟通作为MBA培养的9门基本课程之一。

正是国内管理教学的发展和国外的影响，我国MBA试点高校从20世纪90年代中期开始，开设了这门课程。

<<管理沟通>>

编辑推荐

《"管理沟通"成功管理的基石(第2版)》主要适用于MBA、EMBA教学，也适合于研究生与本科生教学，同时还可以为从事实际工作的管理者提供帮助和参考。

也可用作培训教材。

《"管理沟通"成功管理的基石(第2版)》具有如下特点：理论体系完善，分析框架清晰，强调整体结构优化和理论逻辑探索。

突出教师讲授与学生自学相结合，设计了情境教学、例证故事、自我评价、案例等。

案例丰富，贴近实际，充分展现了中国文化背景下的沟通思维和技能。

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>