

<<37个人际沟通技能培训工具>>

图书基本信息

书名：<<37个人际沟通技能培训工具>>

13位ISBN编号：9787547603901

10位ISBN编号：7547603904

出版时间：2011-9

出版时间：上海远东出版社

作者：杰克·戈登 编

页数：352

译者：刘欢

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>

<<37个人际沟通技能培训工具>>

内容概要

沟通是一个组织生命的血液，在组织的各个层面都起着至关重要的作用。

本书则是针对这一重要议题编撰而成的一套完整的培训工具，可供培训师和咨询师用以改善组织内部的沟通。

由杰克·戈登主编的《37个人际沟通技能培训工具》内含三大部分：开篇部分包括10篇文章，提供了关于有效沟通的最基本的且经过时间检验的概念和原理，列出了进行有效沟通的要点；中间部分也是《37个人际沟通技能培训工具》的中心部分，包括20个可在培训课程中使用的体验式学习活动，帮助学员探索并练习各种沟通技巧；最后部分包含7个自我评估工具和问卷，可以帮助使用者衡量并更深入地了解在个人和组织层面影响沟通的一些信念、态度和习惯。

<<37个人际沟通技能培训工具>>

作者简介

译者：刘欢 编者：(美国)杰克·戈登

<<37个人际沟通技能培训工具>>

书籍目录

关于本书培训、人力资源部门必备

导言

第一部分 介绍和论题

- 1 阻碍有效沟通的因素
- 2 反馈：逝去的艺术
- 3 如何影响他人
- 4 交流沟通
- 5 约哈里之窗：引出和给予反馈的模式
- 6 利用个性学增强理解
- 7 组织变革的沟通：当信息技术遇到有血有肉的员工
- 8 对抗性沟通
- 9 开放坦诚理论
- 10 电子邮件基本规则：改善沟通的实用技巧

第二部分 体验式学习活动

个人沟通技巧

- 11 换一种说话方式：培养口语沟通能力
- 12 不良的倾听习惯：识别并改进
- 13 混合信息：一个沟通实验
- 14 手势：理解与反应
- 15 时光流逝：通过开放坦诚实现个人高效
- 16 反对：角色扮演
- 17 用他人的眼光看自己：利用摄像器材进行反馈
- 18 你的声音，你自己：提高声音表现力
- 19 不作判断：区分事实和看法
- 20 加速！

提高沟通技能

组织沟通问题

- 21 单向，双向：一个沟通实验
- 22 传递：组织沟通模仿
- 23 红灯，绿灯：从恐惧到希望
- 24 布利韦：一次沟通体验
- 25 分析与强化开放性行为：约哈里之窗
- 26 工作对话：建立团队关系
- 27 防御型沟通和支持型沟通：成对角色扮演
- 28 利用媒介的信息沟通：探究远距离沟通在工作中的影响
- 29 程序漏洞：改善客户服务
- 30 提高沟通能力：确定对不同群体使用的技巧

第三部分 评估、问卷和调查

- 31 沟通氛围评估
- 32 组织的价值观和表现核查
- 33 人际沟通评估
- 34 行为描述
- 35 跨文化沟通的偏好概览图
- 36 组织行为描述测评（OBDS）
- 37 谈判立场测试工具

<<37个人际沟通技能培训工具>>

章节摘录

版权页：插图：维罗妮卡是一个感知型的人，而韦恩是一个判断型的人，他们同时在为一个项目工作。

他们每次在战略计划会上碰面时，韦恩都感觉没有任何价值，而维罗妮卡却感觉很满意，因为她觉得会议上揭示了很多的可能性。

但是她同时也感觉到了韦恩的不快。

因为他们都了解彼此之间在“判断—感知”方面的不同，所以他们想出了一种方法来消除彼此之间的冲突。

这种方法就是建立一个非常明确的议程，并对每次会议都设定了严格的时间限制。

这种方式满足了判断者的需求。

而为了满足感知者的需求，他们同意对已定主题尽可能地从多方面进行探讨，并且可以在下次会议中再次讨论同一主题，通过这样来确保所有的问题都已经被认识到。

从面试应聘者的方式，就可以看出一个经理是倾向于感觉还是直觉。

感觉型经理会较多地依靠简历和过去的经历来面试，而直觉型经理就较多地依靠面试中的实际表现和潜在的能力。

例如，一家主要银行想雇一名人力资源发展经理，该银行专门负责人事的人表示，他想要一名有成功组建人力资源发展部门经验的人，并且最好是曾经在同一个州内的银行中工作过。

这种描述就表明了那个负责人具有感觉上的倾向。

当根据他的要求找不到合适人选的时候，他就将要求转变为：具有应对新环境的创造潜力，同时对人力资源发展有很深的理解，并且能够创立新的计划——这实际上就是倾向于直觉的行为。

<<37个人际沟通技能培训工具>>

编辑推荐

《37个人际沟通技能培训工具》实际上是一套完善的实践工具。

培训师和咨询师可以用此来改善组织内部的沟通。

书中包括文章，体验式学习活动，以及从具有30年历史的菲弗（Pfeiffer）年鉴中选取的最佳和最实用的调查工具。

你可以根据培训需要，任意地复制和使用《37个人际沟通技能培训工具》中的所有材料。

其中的体验式学习活动非但包罗全面，而且历久弥新，可以帮助学员探索并练习各种沟通技巧。

问卷和研究工具同样也非常完备，并且易于使用，可以用来衡量沟通的能力和态度。

文章可以供读者自学使用，也可以当作分发材料应用在培训课上。

<<37个人际沟通技能培训工具>>

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>