

新编 非权力管理艺术

非权力管理——优秀管理者竞相采用的管理手段

编著 / 张 浩

现代管理的全新理念
高效创新的管理方法
最人性化的管理艺术

蓝 天 出 版 社

新编

非权力管理艺术

中国第一权威管理专家倾情奉献

张其成 著

国内管理权威张其成
最新力作管理艺术
融入管理智慧与经验

张其成 著

新编非权力管理艺术

张 浩/编著

蓝天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编非权力管理艺术 / 张浩编著. —北京: 蓝天出版社, 2004. 7

ISBN 7-80158-501-1

I. 新... II. 张... III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 068028 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码: 100843)

电话: 66983715

新华书店经销

北京金华印刷有限公司印刷

880 × 1230 32 开本

13.5 印张 字数: 327 千字

2004 年 10 月第一版

2004 年 10 月第一次印刷

印数: 1 - 10000 册

定价: 25.00 元

前 言

非权力管理是现代企业管理的新理念、新方法、新艺术。

在企业中,员工的情感变化决定着员工的工作态度、工作热情及工作方法。作为企业的管理者要管理好员工,就绝不能忽视情感的作用。

情感的巨大作用使越来越多的管理者看到了在管理中用“情”的重要性。非权力管理已成为优秀管理者竞相采用的一种手段。《新编非权力管理艺术》一书吸收了众多管理者使用非权力管理取得的成功经验,以简洁、易懂的语言阐述了广大管理者如何以魅力征服对方、以爱心广结善缘、以大度聚集群朋、以赞美获得好感、以言语抚慰人心、以情感笼住人才、以理智进行协调、以激励提高效率等非权力管理艺术。相信您在阅读此书后,就会懂得如何运用“情感”的艺术在管理的海洋中自由地驾驭,自由地翱翔。

由于编者水平有限,书中疏漏之处在所难免,敬请广大读者朋友们予以批评指正!

编者

2004年9月于北京

类别栏

- 非权力管理概述
- 非权力管理者的个人素质
- 非权力管理者的情感修养
- 非权力管理艺术之一：以魅力征服对方
- 非权力管理艺术之二：以爱心广结善缘
- 非权力管理艺术之三：以大度聚集群朋
- 非权力管理艺术之四：以赞美获得好感
- 非权力管理艺术之五：以言语抚慰人心
- 非权力管理艺术之六：以情笼住人才
- 非权力管理艺术之七：以理智进行协调
- 非权力管理艺术之八：以激励提高效益

目 录

第一章 非权力管理概述	(1)
第一节 非权力管理的本质和特征	(1)
▲什么是非权力管理	(1)
▲非权力管理的本质	(2)
▲非权力管理艺术的特征	(2)
第二节 非权力管理基础	(4)
▲以情感树立威信	(4)
▲运用情感调动人的积极性	(6)
▲情感是企业创新的动力	(7)
▲情感管理是企业发展的润滑剂	(9)
▲非权力管理：激励下属的一柄利剑	(11)
▲非权力管理的成功取决于情感	(13)
 第二章 非权力管理者的个人素质	 (15)
第一节 成为表率的个人意识	(15)
▲服务意识	(15)
▲时间意识	(16)
▲信息意识	(16)
▲形象意识	(17)
▲风格意识	(18)



▲激励意识	(19)
第二节 良好的个人素养	(20)
▲情感素质	(21)
▲思想政治素质	(22)
▲文化知识素质	(22)
▲道德素质	(23)
▲思维素养	(25)
▲能力因素	(26)
▲心理素质	(26)
第三节 令人佩服的个人能力	(28)
▲凝聚力	(28)
▲感染力	(28)
▲号召力	(29)
▲决断力	(29)
▲创造力	(30)
▲说服力	(31)
▲自御力	(31)
第四节 高品位的操作技巧	(32)
▲魅力艺术	(32)
▲人缘艺术	(34)
▲应变艺术	(34)
▲用脑的艺术	(34)
▲自我宣传艺术	(35)
▲交际艺术	(36)
▲沟通协调艺术	(37)
▲营造艺术	(38)
▲用人艺术	(39)
▲语言艺术	(39)

第五节 值得信任的个人实力	(40)
▲实力表现为个人才干	(40)
▲实力来自不断的成功	(41)
▲实力来自敬业奉献精神	(42)

第三章 非权力管理者的情感修养

(44)

第一节 管理者的情感和情绪管理

(44)

▲情绪和情感的含义	(44)
▲情绪的状态	(46)
▲情感的种类	(48)
▲情绪和情感与人的发展	(49)
▲情绪智力的评估	(53)
▲怎样拥有健康的情绪和情感	(54)
▲提高情感的方法	(64)

第二节 管理者的情感培养

(66)

▲管理者情感的特点和类型	(66)
▲情感型管理的功能特征	(72)
▲培养感情的原则	(76)
▲用好心情感染人	(82)
▲培养感情的艺术	(84)

第三节 以成就树立威望

(92)

▲给人成功的力量	(92)
▲成功就是比原来更好	(94)
▲成就提升美誉度	(97)

第四节 以美德建立声誉

(99)

▲管理者应具备的良好品德	(99)
▲品德是非权力管理能力的重要来源	(101)



▲美德使领袖获得巨大声誉	(104)
--------------------	-------

第四章 非权力管理艺术之一：以魅力征服对方

.....	(107)
-------	-------

第一节 管理者的表情魅力

▲给下属一张笑脸	(107)
▲管理者的走路姿态	(109)
▲眼神的魅力	(112)
▲手势的魅力	(113)
▲注意头部动作	(114)
▲姿势的魅力	(119)
▲平静的魅力	(121)
▲展现你管理者的魅力	(122)

第二节 以热情鼓舞人心

▲营造和谐的工作氛围	(123)
▲以热情取得个人魅力	(125)
▲以热情感染他人	(127)
▲作鼓舞人心的呼吁	(130)
▲命令员工的七要素	(132)

第三节 征服对方的魅力体现

▲不可忽视的仪表	(135)
▲个人感召力的概念	(136)
▲个人感召力的几种体现	(137)
▲个人感召力的特征	(139)
▲有效发挥感召力的关键因素	(147)
▲人际关系魅力	(150)
▲微笑的魅力	(155)

▲增强个人吸引力	(157)
----------------	-------

第五章 非权力管另艺术之二：以爱心广结善缘

..... (160)

第一节 以爱心感染下属

..... (160)

▲以善行表达爱心	(160)
----------------	-------

▲主动表达感情	(163)
---------------	-------

▲爱心招人喜爱	(164)
---------------	-------

▲真诚能攻破人心	(170)
----------------	-------

▲真诚能换取爱心	(171)
----------------	-------

▲对下属实施感情管理	(172)
------------------	-------

▲把鲜花送给身边的每一个人	(173)
---------------------	-------

第二节 让关爱滋润人心

..... (175)

▲多关心体贴员工	(175)
----------------	-------

▲让下属有归属感	(175)
----------------	-------

▲关爱要面对面地正面交流	(177)
--------------------	-------

▲危难之时更显关爱	(178)
-----------------	-------

▲用私交显示关爱	(179)
----------------	-------

▲关注员工的家庭问题	(179)
------------------	-------

第三节 全方位关心下属

..... (180)

▲对下属倾注真情	(180)
----------------	-------

▲要多了解部属心情	(182)
-----------------	-------

▲充分了解部属的特性	(184)
------------------	-------

▲全面了解下属	(185)
---------------	-------

▲维护下属的自尊	(187)
----------------	-------

▲常给员工以惊喜	(189)
----------------	-------

▲给下属信心	(190)
--------------	-------



▲帮助下属确立目标	(191)
▲关注下属的不安心理	(192)
▲给员工成就感	(195)
▲给员工分派工作的技巧	(197)
▲乐听下属的倾诉	(200)
▲耐心指导下属工作	(202)
▲努力改善员工的工作环境	(203)
▲给员工一些决策权	(204)
▲求下属帮忙, 给人一种自重感	(206)
▲要用心发现下属的兴趣	(207)
▲要用好下属的个人兴趣	(207)
▲帮助下属调整个人的兴趣	(208)
▲积极培养下属的个人兴趣	(209)
▲化解员工的不良情绪	(210)
第四节 满足下属要求的原则	(211)
▲坦诚相见, 平等待人	(211)
▲诚信为本, 后步宽宏	(211)
▲凡是要求下属做到的, 自己要先做到	(214)
▲多理解, 勿挑剔	(215)
▲多支持, 勿拆台	(216)
▲多关心, 勿护短	(216)
▲给下属想要的东西	(217)
▲常和员工交流	(218)
第五节 满足下属需求的艺术	(219)
▲不能抱成见, 公平对待所有下属	(219)
▲模糊处理的艺术	(221)
▲许诺的艺术	(224)
▲与下属说话时所许的诺, 一定要兑现	(227)

▲填补员工需要的漏洞	(228)
------------------	-------

第六章 非权力管理艺术之三：以大度聚集群朋

..... (230)

第一节 以包容团结众人

..... (230)

▲欲用人，先学会容人	(230)
▲营造宽容氛围	(231)
▲重视抱怨处理	(233)
▲平等待众人	(235)
▲团结各类人才	(240)
▲赏识各种个性	(243)
▲团结包容艺术	(245)

第二节 宽容尊重的艺术

..... (248)

▲宽容尊重的原则	(248)
▲情感感化	(254)
▲对年长的员工要尊重	(257)
▲提高员工的自信心	(259)
▲宽容地对待偏见	(261)
▲爱憎分明	(263)
▲大胆信任和授权	(265)
▲正确对待下属的隐私	(265)

第七章 非权力管理艺术之四：以赞美获得好感

..... (268)

第一节 真诚赞美的艺术

..... (268)

▲赞美是有效的激励手段	(268)
▲赞扬是一种给予	(271)



▲真诚地赞赏下属	(271)
▲给下属意想不到的荣耀	(272)
▲赞美他人的原则与技巧	(275)
▲避免进入赞扬的误区	(278)
第二节 表扬的艺术	(280)
▲表扬要有根据	(280)
▲表扬要有实际行动	(281)
▲表扬要适度	(282)
▲表扬要有新意	(283)
▲表扬要与时俱进	(284)
▲表扬要具体, 别含糊其辞	(285)
▲表扬应抓住时机	(286)
▲表扬要放下架子	(286)
▲放下架子赞美下属	(288)
▲运用体语强化赞扬	(289)
第三节 批评及其艺术	(290)
▲批评是一种重要的管理方法	(290)
▲管理者批评的基本原则	(292)
▲管理者批评的方法和艺术	(295)
▲管理者批评下属的具体方法	(304)
▲管理者批评下属后要巧于善后	(306)
▲欣然接受下属的批评	(307)
第八章 非权力管理艺术之五: 以言语抚慰人心	
.....	(310)
第一节 管理者语言表达的特性	(310)
▲感召性	(310)

▲准确性	(310)
▲生动性	(311)
▲知识性	(311)
▲情感性	(311)
▲精练性	(312)
▲时代性	(312)
第二节 管理者情感语言表达的方式	(313)
▲激励与言语激励	(313)
▲鼓动操作要则	(314)
▲说服的语言艺术	(316)
▲拒绝的语言艺术	(322)
▲应急的语言艺术	(328)
▲安慰的语言艺术	(333)
▲道歉的语言艺术	(336)

第九章 非权力管理艺术之六：以情笼住人才

第一节 以情用人	(338)
▲人才管理人性化	(338)
▲根据兴趣和气质用人	(341)
▲温柔也是力量	(342)
▲用爱管理	(347)
▲恩威并施才能驾驭下属	(350)
▲福特家庭管理借鉴	(351)
第二节 以情用人的误区	(354)
▲用人唯亲	(354)
▲轻视人才	(356)



▲求全责备	(356)
▲尊重下属	(357)
第十章 非权力管理艺术之七：以理智进行协调	(358)
第一节 理智协调的准则	(358)
▲掌握协调功能，发挥协调作用	(359)
▲贯彻“八要”态度	(361)
▲正确使用协调方法	(363)
▲灵活处理纷争	(367)
▲注意整体合作	(370)
▲勿入协调误区	(371)
第二节 有效协调人际关系的方法	(373)
▲感激越真，感情越深	(373)
▲联系愈多，感情愈厚	(375)
▲营造温馨的工作环境	(376)
▲化解“代沟”	(377)
▲善于处理摩擦	(378)
第三节 适时理顺下属情绪	(383)
▲处理与下属之间矛盾的艺术	(383)
▲处理与同僚之间矛盾的艺术	(387)
第十一章 非权力管理艺术之八：以激励提高效益 ...	(390)
第一节 管理者的激励	(390)
▲激励是管理者的必修课	(390)
▲管理者的激励原则	(393)

▲管理者的激励机制	(400)	新 编 非 权 力 管 理 艺 术
第二节 激励下属的一般方法	(402)	
▲榜样激励法	(402)	
▲目标激励法	(404)	
▲反向激励法	(404)	
▲褒奖激励法	(404)	
▲评比竞赛激励法	(405)	
▲集体荣誉激励法	(405)	
▲对话激励法	(406)	
▲数据激励法	(406)	
▲尊重支持激励法	(406)	
▲情感激励法	(407)	
▲兴趣激励法	(407)	
第三节 激发能力、意识的方法	(409)	
▲激发下属的潜能	(409)	
▲激发下属的主人翁意识	(411)	
▲激发下属的创造力	(412)	