



21世纪人力资源管理系列教材

管理沟通

(第二版)

Management Communication

李锡元 编著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

013059009

F272. 92
291-2



21世纪人力资源管理系列教材

管理沟通

(第二版)

Management Communication

李锡元 编著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



北航

C1667516

F272.92

291-2

图书在版编目(CIP)数据

管理沟通/李锡元编著. —2版. —武汉: 武汉大学出版社, 2013. 7
21 世纪人力资源管理系列教材
ISBN 978-7-307-10359-7

I. 管… II. 李… III. 管理学—高等学校—教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 304597 号

责任编辑:范绪泉 责任校对:刘欣 版式设计:马佳

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)
(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷: 湖北金海印务有限公司

开本: 787×1092 1/16 印张: 20 字数: 470 千字

版次: 2006 年 1 月第 1 版 2013 年 7 月第 2 版

2013 年 7 月第 2 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-10359-7/C·339 定价: 30.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

总 序

十几年前，人们称呼从事人力资源管理工作的人是“福利秘书”、“就业员”、“公司警察等”。也有人说“人事经理是虚情假意的欢迎者或热情过分的人，他们通过管理好公司的外出野餐、处理好救济金的使用流向、确保休养项目良好地进行，来使公司保持一种振奋的精神状态”。那时，他们的责任确实非常有限，通常仅仅处理诸如工人的工资、少数医疗、休养和住房问题，“人事”作为一种职业一般不被尊重，在组织机构中也是处在底层。当然，今天，在大多数组织中这种现象可能已经成为历史，“人力资源管理经理的职务不再是给那些在组织中无法胜任任何岗位的经理养老的职务”，人们愈来愈认识到人力资源部门会对组织的整体效率和获利能力产生重要的影响。有关研究资料显示，在美国，在拥有 10 000 多名员工的企业中，人力资源总经理的年薪（包括福利和奖励）为 19.6 万元；在拥有 1 300 ~ 3 500 名员工的企业中，人力资源经理的平均年薪为 11.3 万美元；在拥有不足 2 500 名员工的企业中，人力资源经理的平均年薪为 10.9 万美元，跟高级律师、会计师的平均年薪差不多。

那么，为什么人力资源部门的工作在公司中的地位愈来愈重要了呢？这是因为知识经济和网络时代的到来，人们的生活方式、工作方式、心理能量的发挥、管理的对象、组织的结构模式、生产的资源、经济增长模式等发生了根本的变化。为了应对和适应这些变化，为了使企业在全球经济中变得更加灵活和更具有生产力，用比尔·盖茨的话来说就是“关键是增强每个工作者的力量”。

为了提高人力资源管理的有效性，先让我们看看我们的管理对象、工作条件和环境等都发生了什么样的变化。

1. 计算机软件的应用，尽管很难达到对复杂事件形成意识和判断的水平，也不可能全部应对工作中的难题和挑战，但是 IT 行业的发展，新软件将会学习人的工作方式，了解人的需要，快捷方便地获得所需要的信息，可以帮助人提高工作效率。计算机在工作生活中的应用广泛性，使得人们将会像拿笔写字一样自然地去使用它。

2. 在信息时代，“无纸办公”、“流动办公”、“虚拟办公室”等全新的办公自动化概念，可以使人们更迅速、更全面地获得解决问题所需的各种信息，更高效更准确地做出决策，提高办事效率。传统意义上的工作场所、办公地点也发生了根本的变化，只要有台电脑，在任何地方、任何地点，都可以谈生意、发指令或聊天，在家办公也成为现实。据估计，美国约有 1 000 多家公司职员通过与公司连接的电脑从事各种远程的业务工作。电子农场的“农民”已经从传统意义上的体力劳动中解放出来，他们可以在家或办公室获取

各种庄稼成长的信息。因为传感设备将土壤信息、肥料信息、水量信息、作物生长信息、成熟程度信息以及杂草、虫害信息传送给电脑，然后根据对上述信息的分析处理结果自动实施浇水、施肥、除草、收割等操作。当然，在家上班还要取决于电话的普及和家庭电脑的拥有量，尽管对我国来讲，还相差甚远，但是，我国潜在的在家上班的人数也非常可观，而且增长速度很快。

3. 知识经济、信息时代的到来，知识员工也逐渐成为主要的管理对象。知识员工与体力员工相比，具有明显的特点，比如，知识员工有较强的自主性、成就动机、创新愿望、不迷信重真理、流动意愿，他们的劳动过程和劳动成果难以控制。这就对我们的人力资源管理提出了新的挑战。

4. 互联网的发展使得管理过程愈来愈信息化，传统意义上的金字塔式的组织形式将转向扁平化和虚拟性。一个企业，可以依托于 INTERNET/INTRANET 的交往平台，对遍布 100 多个国家的几百个部门均可以进行有效的联系和管理。区域时空对沟通、贸易的限制作用微乎其微，员工之间、员工与管理者之间、管理者之间、商家与客户之间、商家之间等不受时间、空间的限制可以随时沟通或做生意。组织中的中间管理的作用将愈来愈小。人们通过互联网可以做任何自己想做的事情，人们参加网上虚拟团队的活动将愈来愈多。

5. 网络时代，不仅对我们的工作方式带来很大的影响，它也与人类的生存方式和生活方式休戚相关。在家里，就可以通过电脑、可视电话等进行工作，不用为交通问题而烦恼；只要按一下键盘，各类新闻、股票信息、天气预报尽收眼底，想参与讨论，发个电子邮件就可表达你的想法；科学家、学者不出家门、国门就可以与世界同行进行学术交流；如果想办银行业务，只需一张银行卡，轻按键盘，便可完成传统银行所执行的一切交易；如果想做一件合适的衣服，全息摄像会给你的体形量好尺寸，再把你的设计告诉电脑，所要的款式马上就会显示出来；如果你病了，通过你手腕上的一块表，医生就知道你有情况；网络远程教育，使得学习场所和学习方式都发生了变化。

总之，在这个知识经济、信息时代，科技与生产力的快速发展，与市场经济的公正、自由和竞争的社会原则相结合，使人的个性更加张扬，施展的空间更大。这种知识经济与市场经济互相影响、互相推动而形成的新的经济形态，它既不是知识经济，也不是市场经济，本人把它叫做新商业经济。这是因为，市场经济在西方发展几百年，为什么在知识经济、信息时代到来之前没有出现人才流动、辞职、跳槽如此频繁的现象呢？而现在跳槽的原因愈来愈复杂，对特殊人才来讲，工资报酬的多少再不是选择单位的主要原因了。这种现象，用单纯的市场经济或知识经济都无法解释。新商业经济是指遵照市场经济的运行规律、具有现代理念和最新专业知识的人，能够接受知识，运用知识，创造知识，并将知识转化为社会效益和经济效益，从而推动社会发展的经济。一句话，就是市场经济与知识经济的融合而形成的经济就叫新商业经济，它是科学技术发展和经济市场化相结合的结果，特别是经济市场化将规模庞大的劳动力队伍解放出来了。在这种新商业经济条件下，人们的价值观念、思维模式、生活习惯、工作方式和人际关系等都将发生重大的变化。作为上层建筑的管理科学，在管理理念和管理方式上都要与之相适应，人力资源管理更是如此。本人认为，在这样的情况下，未来人力资源管理将呈现出如下的趋势：

1. 创新管理

创新是未来人力资源管理的主旋律。研究证明,提升生产率的真正动力,不是信息技术,而是人力资源的竞争和管理创新;信息技术的作用是必要的,但不是充分的;比如ERP在企业的应用,很多企业应用时并没有对自己已有的经营方式进行调整,而是要求修改软件,让软件适应原有的经营方式,而不是利用软件提供的先进技术进行管理的创新;竞争迫使企业变革与创新,创新又帮助企业提高竞争能力。随着技术水平的不断提高,员工在企业中的地位越来越重要,满足员工工作、生活质量的要求将成为21世纪人力资源开发与管理的核心内容之一。员工不仅要得到公平合理的充足报酬,不仅要得到发展自我的机会和条件,而且还要得到职业安全保障。企业终将意识到员工需要的不是工作,而是职业。要改变传统的企业人力资源管理工作作业性的内容,如考勤、绩效考评、薪资福利等行政性和总务性的工作。更加重视战略性项目包括人力资源政策的制定、完善,员工的教育、培训,组织发展规划和为业务发展开发提供人才支持等。企业应该营造一个宽松自由的创新环境,树立崇尚创新、鼓励创新的风尚,让企业的每一个成员都成为创新的源泉。

2. 目标管理

伴随着INTERNET在企业管理中的应用,目标的确定、实施和评价将成为企业与员工之间建立战略伙伴的关键。正如通用电器前CEO杰克·韦尔奇所言:“没有高度信任,你不可能发掘最大的头脑潜力。”因为在当代,财富的创造不是靠手,而是靠头脑。你的成功将不是依靠你管理生产的能力,而是在于你能在多大程度上激发员工运用他们的创意、判断和努力。管理过程和管理成果难以控制,目标是明确的,具有强制性的,但管理确是柔性的和弹性的。员工要了解企业的目标,企业也要了解员工的目标。企业明确的战略目标即是对员工的吸引,也是企业成功的行为导向。企业是一个利益共同体,员工首先要对自己在企业的利益认同,进而才有对企业目标的认同。企业不仅要确立目标,还要进行目标教育。一个员工不知道自己企业目标的企业,是不可能形成企业精神和企业凝聚力的。

3. 差异管理

合资经营是未来企业不可抗拒的一种重要的经营方式。构成合资经营的组织因素是多元性的,而企业经营是需要一元化的或需要各种因素的融合。从市场需求来看,顾客对消费品的需求是多种多样的;从经营管理来看,员工对工作的态度、激励方式、处世原则等是不完全一致的;从经营环境来看,企业各个股东对资本、技术和产品的选择偏好是不一样的;从员工的性格、能力、职业趋向等特征来看,是千差万别的。所以,人力资源管理必须明确:工作岗位的最佳人选并不都是智力最高的,而是最适合工作要求的人。差异是客观存在的,承认和尊重差异是搞好企业管理的前提。承认和尊重企业差异,充分发挥企业优势;承认和尊重个体差异能做到量才使用,各尽所能;承认和尊重个体差异有利于培养创造型人才,不断保持企业的创新能力。差异是财富。

4. 选拔管理

人力资源的计划、招聘和选择是人力资源管理的重要内容和有效性的前提。在网络时代,E人力资源管理愈来愈重要,所以,开发全球人力资源信息系统非常重要。不管是计

划、招聘还是选拔,人力资源信息系统可以为它们随时提供有效的信息。在劳动力市场上,人力资源管理者正面临着需要更高能力的新工作与实际接受这些工作的人之间不匹配的问题;还有招聘选拔中的偏见问题,也会使有能力的人不能得到重用,比如,认为“女性不想成为国际经营管理者”而不选派她们,实际上,在不多的女性国际管理者中,有97%的人工作得非常成功。所以,在招聘选拔中,性别歧视中的法律问题将成为人力资源经理关注的重点。

5. 员工关系管理

和谐的员工关系也是生产力。和谐的员工关系有利于增强员工士气,提高员工工作的积极性和主动性,最终提升企业服务质量;和谐的员工关系有利于鼓励员工参与,充分发挥企业人力资源的潜力,提高企业科学决策及民主管理水平;和谐的员工关系有利于避免劳动纠纷,避免企业的声誉、形象在社会、客户和员工面前受到损害。遗憾的是,近几年员工与企业之间的各类劳动纠纷越来越多,因为劳动纠纷而劳资双方对簿公堂甚至大打出手的事件不时见诸报端。那么,究竟如何将员工纠纷消除在萌芽状态?如何在纠纷发展到无可挽回而劳资双方不得不对簿公堂之前将纠纷化解在企业内部?如何处理无法回避的员工纠纷与诉讼?人力资源经理必须拥有劳动法规知识和成为处理人际矛盾的高手;必须明确影响员工满意度的因素。尽管安全和健康问题是属于保健因素,但它毕竟是引起员工不满意的直接因素,所以,善于识别和解决这类问题,将矛盾消灭在萌芽状态,也是人力资源管理者的重要技能。

6. 人本管理

《纽约时报》曾经有一篇文章说道:“在过去的50年里,经济已经由以生产为基础转变为以消费者为基础。它已经由理性的范畴升华到理想的国度,从客观变迁为主观,到达心理的王国。”这就意味着在当今世界上,了解“人”,满足“人”,发展“人”,以人为本,确实是成功的关键所在。可能有人会说:在目前我们国家这种“后发展”的环境下,连资本原始积累过程还没有走完,连泰勒制下面的“承包责任制”、“计件工资制”这样的原始科学管理模式还没能逾越,连无以数计的农民工还在为讨工资而疲于奔命、甚至哭诉无门的情况下,谈什么“企业人性化”发展,是否有点太“左”,太时髦,太不合国情呢?我不想争论。我只想问:当那些制造假冒伪劣产品的企业令你深受其害的时候;当你的朋友或者是你的朋友的朋友外出打工被老板坑害拿不到工资的时候;当你虽然天天工作着,却感到压抑苦闷没什么发展前途的时候;你会不会觉得我们今天的社会,在人们困惑、不满的背后,在一批又一批的企业产生和一批又一批的企业垮掉的背后,缺少些什么呢?一个企业,盈利自然会带来繁荣。但是,花簇锦绣般繁荣的企业,却未必能够持续发展。在我们国家,生命力旺盛而不长久的企业到处都是,这到底是为什么?要知道,企业里很多东西都不是永恒的,惟有人性是长久的。要知道,全世界不同的国家、不同的地区、不同的企业,很多东西都是不一样的,惟有追求人性的满足和人的发展与完美是一样的。那么,为什么还有很多企业仍然将“人本管理”只挂在嘴上、放在文档里呢?本人认为,有四个原因:一是企业经营者没有明白企业存在的价值到底是什么。是的,企业是经济组织,追求利益最大化天经地义,但是并不意味着就可以不关心人,不把企业当做员工价值实现的地方。世界知名的长青企业的案例是最有说服力的佐证。二是企业经营者没

有认识到劳动者具有对自己劳动力的所有权。人不是商品，但劳动力是商品；只有劳动者个人才有对自己劳动力的所有权和使用权。劳动力是人的体力和脑力的综合；人才不是用人单位所有；用人单位只有合同所规定的对劳动力的使用权，而没有所有权。劳动者具有自由选择工作地点、工作类型、工作单位的权利。《共产党宣言》指出：“每个人的自由发展是一切人的自由发展的条件。”未来社会是“自由人的联合体”。人对自由的需要是不可抗拒的。员工流动、人才跳槽，这是很自然的现象。三是一些企业经营者将“趋利避害”等同于人人都是自私的，既然是自私的，当然要严加管制。趋利避害是人的本性，但并不意味着人人都是自私的。四是一些企业经营者将人力资源管理仅仅当做人力资源管理部门的事，如果是这样，怎么可能在全公司实现人本管理呢？过去对人的管理好像管理一座大坝，而今天则更像是疏导一条河流，其目标不是阻止水的流动，而是控制水流的方向和速度。知识经济不是以知识为本，而是以人为本。教育首先使人成为人，其次才是成为材。尊重知识，尊重人才不等于尊重人。仅仅尊重人才，不利于人的聪明才智的发挥，只有将人当做自由的、自立的个人加以尊重，人才才能发挥出自己的聪明才智。最适合人性的管理才最有利于激发人的创造力。

7. 组织人管理

企业的长久发展，需要的不是一个人，企业需要的是组织人。所谓组织人，按照人力资源管理的观点，首先是人才与企业要有一个正式合同，然后需要与企业有个心理契约，最后对所在企业的文化有高度的认同感。只有这样，企业招来的人才能真正成为企业的核心竞争力。在现实中，很多企业认为只要和人才签订一纸合同，这人就是自己的了，而把招聘时的承诺丢到脑后。一个管理大师曾说过，企业主可以买到一个人的时间，可以雇到一个人到固定的工作岗位，可以买到按时或按日计算的技术操作，但你无法买到热情，买不到创造性，买不到全身心的投入。组织人在哪里？在用人单位的诚信和人才的心里。一个人只有把自己当成组织人，才能成为企业有用的人才。所以，最佳企业的成功之处在于他们不只是让员工快乐，而且让员工更加敬业；不只采取最花哨的做法，而是把人力资源的系统建设得很完善，把人力资源的根本理念贯彻得很彻底。因此，培养“组织人”将是未来人力资源管理者的重要任务。

8. 团队管理

在复杂多变的社会环境中，团队比传统的部门结构或其它形式的稳定性群体更灵活，反应更快。团队的优点是：可以快速地组合、重组、解散；团队适合担任需要多种技能、经验、创新性强、紧迫的工作任务；团队是真正的独立自主，它不仅注意问题的解决，而且执行解决问题的方案。显然，团队很适应网络时代的组织结构的要求。随着信息技术与全球网络化的发展，一种新的组织形式——虚拟团队应运而生。虚拟团队（也叫虚拟社区）是指基于互联网的人类共同体，并不共同拥有一个确定的物质空间或地理区域，但具有共同特质和归属感，并维持着一定社会联系和社会互动的群体。那么维系团队成员的纽带是参与者感到这个环境是讨论个人观点的适宜场所，有些人对所在的网络团队乐意奉献，他们之间的纽带远比现实中的团队成员的联系更为密切。想进就进，想退出就退出，谁也不知道谁是谁，之间没有直接的利害冲突，网络上流传很广的一句话是：“谁也不知道你对面坐着的是否为一条狗”。虚拟团队的维持、两极分化、冲突与合作、激励等问题

都是需要认真研究的问题。

9. 权变管理

管理者所面对的人是千差万别的,所处的环境是千变万化的,管理的风格也要变化,这就是权变管理之意。对人,管理者究竟要用哪种管理方法,要考虑两方面的因素:一是当事人的个性特点;二是环境因素。工作任务模糊不清,员工无所适从时,工作型管理方式更有效;如果是日常性工作,目标和达到目标的途径都很明确,关系型管理可能更合适。如果目标和达到目标的方法已很清楚,管理者就不要唠唠叨叨,命令部下这样做那样做,而是要给予更多的关心和体贴,创造良好的心理环境。所以,管理是一种情景艺术,管理者不要试图改变员工的个性特征,但可以帮助他提高素质。最强有力的经理就是那些能适应特定环境和特定情况的经理。灵活性和适应性是管理的灵魂,是网络时代最需要的管理模式。

10. 学习管理

人力资源管理的重要任务之一是将组织塑造成学习型组织。学习型组织是一种不同凡响的、更适合人性的组织模式,有崇高而正确的核心价值、信念与使命,具有强韧的生命力和实现梦想的共同力量,不断创新,持续变革。在其中,人们心手相连,相互反省求真,脚踏实地,用于挑战极限及过去的成功模式,不为眼前的近利所诱惑,有对共同愿景的认同感,以及与整体动态搭配的政策与行动,充分发挥生命的潜能,创造超乎寻常的成果,从而从真正的学习中体悟工作的意义,追求心灵的成长与自我实现,并与企业以外的世界产生一体感。人的素质的提高依赖于不间断的学习,同样组织素质的提高关键在于组织能否不间断的学习,在于组织的学习能力。

11. 薪酬管理

薪酬是人力资源管理中既复杂又非常重要的内容。公平是薪酬管理有效性的关键。特别在未来网络经济条件下,因为工作方式的变化,人的需求的变化,工作绩效评估和有效激励越来越难。直接经济报酬、间接经济报酬和非经济报酬的类别在现实中可以说是五花八门、八仙过海、各显神通。报酬方式的变化,固然重要,那么,价值创造、价值评价和价值分配体系的公平则是最重要的。心理契约在薪酬管理中的作用也应该引起学者们的关注。

12. 开发管理

人力资源开发是指资方为了提高员工的敬业精神、工作热情、业务能力和组织绩效而在政策、使用和培养方面进行的一种有计划的、连续性的工作。它是组织发展的要求,也是组织发展的基础和动力。但是,在现实中,人们对人力资源开发的理解有个误区,认为人力资源开发就是培训。培训与开发是很重要,培训可以使员工获得目前工作所需的知识和能力,开发可以使员工获得未来所需的知识和能力。可是,政策性开发和使用性开发也是开发的重要内容。可以想象,一个好的政策能让没有积极性的人成为有积极性的,没有能力的成为有能力的;如果政策不好,人才也会成为废品。一个很有组织才能的人,从来不给他施展组织管理才能的机会,这对他个人或企业来说不都是浪费吗?所以,培养性开发、政策性开发和使用性开发,对员工的职业生涯都非常重要。

13. 人力资源外包管理

由于市场竞争的加剧,许多公司都专注于核心业务而没有时间和资源来更好地管理人

力资源业务，外包成为降低公司人力资源管理成本的另外一种选择。加上网络技术的帮助，人力资源外包服务提供商更是发展迅速。人力资源外包服务通常分为四个种类：PEO、BPO、ASP 和网上服务。PEO（Professional Employer Organization）是指专业的服务提供商承担公司所有的人力资源管理职责。通过承担公司员工所有的法律责任（包括在聘用、解聘以及员工工资上都有最终决定权），专业的服务提供商成为公司员工的一个合作雇主。PEO 在本质上与公司是合作伙伴，PEO 管理所有人力资源方面的工作，而公司则专注于处理其它方面的业务问题。BPO（Business Process Outsourcing）指公司流程外包，是一个很宽泛的术语，指不仅在人力资源而且在所有领域进行外包。BPO 与众不同的是通过引进新技术或提供现存技术以一种新的方式来改进公司流程。特别是在人力资源方面，BPO 可以确保一个公司的人力资源体系是由最新技术支撑的。ASP（Application Service Providers）指应用服务提供商，是开发软件并租给用户的人力资源服务提供商。这些软件功能包括招聘管理、工资与福利管理等。网上服务是指那些以网络为基础的人力资源服务。一般情况下 BPO 和 ASP 都被人们认为是网上服务。

要记住，人力资源外包服务提供商是公司企业文化的延伸，因此要尽可能寻找一个符合公司形象的人力资源外包服务提供商。不要期望一个保守而主要靠财务制度和法律事务生存的人力资源外包服务提供商可以成为飞速发展中的企业的最佳搭档。这类公司可能不能吸引那些适合自己公司的人才，因为它不可能很好地理解公司的需要而与未来的求职者沟通。另外，外包类型的选择也要从实际出发。选择 PEO 还是混合外包公司取决于你需要外包的业务。如果更愿意将精力集中于公司的核心业务，或者公司缺乏人力资源核心能力，PEO 或许很适合公司。PEO 可以代表公司的利益招聘或解聘员工。对公司的员工来说，他是 PEO 的雇员，实际上是公司从 PEO 再雇佣员工，员工在为你工作，而 PEO 代公司管理那些员工及相关人力资源业务，包括从员工的档案关系到薪酬福利的管理。如果认为不适合把所有的人力资源业务都外包给 PEO，或者公司不需要一整套的服务，可以考虑外包一部分耗时的人力资源管理事务性工作，如档案管理、员工保险等。例如，许多公司利用招聘代理商寻找合适的求职者，但保留调配人员的控制权诸如聘用和解聘。许多公司外包的另外一个关键职能是工资，这在国内不少企业看来是不可思议的。事实上，不少在华的外资企业将公司的薪酬管理交给专业的人力资源服务提供商。此外，公司还可以将人力资源服务以项目的形式外包。人力资源专业服务商提供各种各样的服务，诸如开发员工手册、建立公司的薪酬体系或者建立用以评估员工业绩的绩效管理体系等，这些工作可交由那些专业的人力资源机构管理，他们可能比公司人力资源部更专业，也更具有权威性。要说明的是，无论采取综合的解决方法，还是外包人力资源中特定的一些业务，与专业的人力资源机构建立一种稳固的关系是很重要的，公司需要与这些机构建立一个良好的合作过程，而且相信他们能完成公司的任务和达到要求。

总之，面对未来的发展，企业将部分作业流程外包出去的趋势不会消失，也因此，人力派遣公司的市场发展，仍具相当的成长空间；趋势专家与人力资源学者也预测，人力外包与派遣服务将是 21 世纪人力资源策略管理上最重要的人力运用形态。然而，企业在寻求人力派遣公司的服务时，还是应该重视内部的人力资源培训，避免陷入技术无法提升的难题。

14. 自我管理

在新商业经济时代,以个体为主的行为将会愈来愈突出。市场经济为人的自由发展营造了空间,INTERNET 为人际自由交往提供了便利。每一个网站就是一个领导者,每一个人就是一个领导者,每个人要靠他的智慧、知识、能力,通过他的网络施展他的影响力。网络时代为个人的发展提供了广阔的前景,比如,一个人有音乐或其他方面的天赋,他就可以将他的曲子或其他作品通过网络传遍全世界。另外虚拟团队中的每个人,完全要靠自己来管理。在家上班,领导、同事看不见你,办公室的制度管不了你,全靠自我管理。所以,自我管理又是人力资源管理的热点和难点。自我管理虽然只管一个人,但它却适用所有的人。自我管理与其他管理相比有什么特点、自我管理应包括哪些内容、有什么方法、不同的人自我管理有什么差别,等等,都需要我们去探讨。管理发展的趋势将是人对自身的管理。

教材是学科发展成熟的结果。编写这套人力资源管理教材,并不表明我们在这个领域的研究造诣有多深,只是将我们在人力资源管理的教学中的体会写出来,便于学生学习,也便于与同行交流。在这套系列教材中,我们力求在人力资源管理的不同侧面既介绍基本理论,又反映学术前沿;更希望在准确把握人力资源发展趋势上有所贡献。

在编写过程中,吸收了国内外同行的研究成果,得到了武汉大学出版社的大力支持和帮助,在此,我们深表谢意。

关培兰

第二版前言

在武汉大学教务部的鼎力支持和帮助下我们在 2006 年出版了《管理沟通》。至今这本教材先后 7 次印刷,被许多高校所采用,得到了较好的反响。由于管理沟通属于新兴学科,理论发展很快,学者们取得了丰富的研究成果,有些成果已经形成共识,可以纳入教材;同时,我们在使用中也发现了一些问题,如文字的疏漏,内容还过于简单,一些新的内容还需要增添和更新。为此,我们重新修订了这本教材。

在修订过程中,保持了原书的风格和基本构架,对部分章节作了适当调整与改写,并更新了部分案例。编写和修订的主要思路如下:(1) 简化管理沟通的理论知识。管理沟通涉及很多学科,为了便于读者系统、快速地了解管理沟通的理论知识,本书着重阐述了人力资源理论对人际关系理论的作用。(2) 丰富管理沟通的内容。就沟通的主体来说,从自我沟通开始到组织沟通甚至跨文化沟通,依次实现沟通主体的不断升级。2006 年的版本少了团队沟通这个重要环节,所以本书加入了有关此方面的内容。(3) 增加管理沟通的技巧。管理沟通是一门实践性很强的课程,为了突出课程内容的可操作性,本书设计了情景模拟、角色扮演等练习,还增加了大量有针对性的案例,以帮助读者加深对理论的理解,有效掌握沟通技巧。

本书的具体内容包括:第一章沟通概论。介绍了沟通的含义、类型,描述了沟通的过程,探讨了管理沟通的发展历程等内容。掌握该章内容有助于了解全书所涉及的核心概念,把握全书的内容架构。第二章自我沟通、第三章人际关系沟通、第四章团队沟通、第五章组织沟通和第十一章跨文化沟通,这五章则是按照沟通主体的不同,分别从沟通的对象、沟通的方式、沟通的技巧等方面进行探讨,深刻分析了影响不同层次沟通效果的主要因素。第六章管理沟通中的信息发送策略、第七章管理沟通中的信息接受策略和第八章非语言沟通,这三章则从沟通发生的过程进行探讨,重点突出了收发过程中的听说读写策略,以及非语言沟通在信息收发送过程中的作用、表现形式等内容。第九章管理过程沟通,按照管理计划、组织、领导、控制和决策等职能编写,并选择了影响组织发展的几个重要因素,重点探讨组织中的社会化、决策、激励和变革等过程中所使用的策略。第十章沟通技术,该章探讨信息化背景下,信息技术带来的管理沟通环境的变化,以及面对变化带来的挑战企业和组织应该掌握的信息沟通技术。

本书是武汉大学人力资源管理专业系列教材之一,由李锡元教授主编,参加编写的有:李锡元、倪艳、王艳艳、周新军、李海云、黄琦、余毅、任劲、胡志林、梁果、陈思、周璨、付珍、王艳姣,最后由李锡元教授定稿。

在编写过程中,编者参考了大量的文献,并在书中加以注明,当然也难免有疏漏,在此,我们对前辈和国内外的同行表示深深的谢意,也恳请同行批评和指正。武汉大学出版社的范绪泉博士为此书花了大量的心血,在此一并感谢!

前言

作者

2013年6月于珞珈山

第一版前言

管理的实质是对人的管理,管理沟通也就是组织环境中人与人之间的沟通。沟通是管理中极为重要的部分,可以说管理者与被管理者之间有效沟通是任何管理艺术的精髓。美国管理学大师彼得·德鲁克曾明确地把沟通作为管理的一项基本职能。美国著名未来学家约翰·奈斯比特曾说:“未来竞争将是管理的竞争,竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通之上。”对企业内部而言,要建立学习型的企业,企业注重团队合作精神的培养,有效的企业内部沟通交流是成功的关键。对企业外部而言,加强企业之间的强强联合和优势互补,需要掌握谈判与合作等沟通技巧。同时,为了更好地在现有政策条件允许下,实现企业的发展并服务社会,企业也需要处理好企业与政府、企业与公众、企业与媒体等各方面的关系。这些都离不开熟练掌握和应用管理沟通的原理和技巧。对个人而言,建立良好的管理沟通意识,逐渐养成在任何沟通场合下都能够有意识地运用管理沟通的理论和技巧进行有效沟通的习惯,正确的表达自己,对事业的成功更是十分重要。

作为一门经典的管理课程,管理沟通在全世界广为流传。二十多年来,全球有几十万人学习了这门课程,其中包括许多大公司的主管、经理。随着管理沟通理论在实践基础上不断完善,管理沟通愈加受到国际管理界的重视,成为许多大学 MBA 的必修课。其实,管理沟通并没有深奥的理论,编写本书的目的,就在于把颗颗珍珠串连起来,帮助学生系统掌握管理沟通的原理与方法,提高对沟通的认识和理解;同时也可以帮助管理者系统了解和运用沟通技巧,提高管理效率;希望本书能对中国的管理科学、管理者及渴望事业成功人士有所裨益!

本书是武汉大学人力资源管理专业系列教材之一,由李锡元主编,参加编写的有:李锡元、王艳艳、倪艳、周新军、李海云、黄琦、余毅、任劲、胡志林等,王艳艳作了大量文字统稿工作。本书最后由李锡元定稿。

在编写过程中,编者参考了大量的文献,并在书中加以注明。武汉大学出版社为此书的出版给予了大力支持,在此一并感谢!

作 者

2006 年元月于珞珈山

目 录

第一章 沟通概论	1
第一节 沟通的含义	1
一、沟通的定义	1
二、沟通与信息	2
三、沟通中的符号和意义	4
四、沟通的内涵	9
第二节 沟通的类型	11
一、工具式沟通和感情式沟通	11
二、正式沟通与非正式沟通	11
三、语言沟通和非语言沟通	11
四、自我沟通、人际沟通、群体沟通、企业沟通、跨文化沟通	14
第三节 沟通的意义	14
一、实现整体优化的需要	15
二、激励的需要	15
三、获取决策所需信息，整合企业智力资源的需要	16
第四节 沟通的基本过程	17
一、沟通模式	17
二、沟通要素	18
三、噪声	20
四、沟通的障碍克服	21
第五节 管理沟通的研究	22
一、管理沟通研究的历史和现状	22
二、20 世纪 80 年代以来国外管理沟通研究	23
三、21 世纪组织沟通研究的发展趋势	24
第二章 自我沟通	26
第一节 自我沟通的机制	26
一、自我沟通是一个生理过程	26

二、自我沟通的要素和特征	28
第二节 自我沟通的类型和意义	31
一、自我沟通的类型	31
二、自我沟通的意义	32
第三节 自我沟通中的心理因素	33
一、自我防御或自我肯定	33
二、解释中的自我肯定和自利偏好	35
三、逆向思维法和苏格拉底反诘法	35
第四节 自我沟通的途径、技巧和方法	40
一、自我调节的途径和分类	41
二、自我调节的技巧和方法	42
第五节 自我沟通技能提升的艺术	46
一、认识自我的艺术	47
二、提升自我的艺术	48
三、自我超越的艺术	49
第三章 人际关系沟通	51
第一节 人 际 关 系	51
一、人际关系的本质及类型	51
二、人际交往的理论	53
第二节 人际沟通的动机、类型与过程	57
一、人际沟通的动机	57
二、人际沟通的类型	58
三、人际沟通的过程	61
第三节 人际沟通障碍及克服	63
一、地位障碍	63
二、组织结构障碍	63
三、语言障碍	64
四、心理障碍	65
五、文化障碍	66
第四节 人际冲突及解决模式	67
一、人际冲突	67
二、冲突解决模式	69
第五节 人际沟通的基本技巧	70
一、尊重他人	70
二、注重外表	71
三、注重交际礼仪	71
四、赢得他人尊重	71

五、尊重自己	72
第四章 团队沟通	73
第一节 团队沟通的概念和作用	73
一、团队沟通的概念	73
二、团队沟通的重要性	74
第二节 团队沟通的障碍及原因	75
一、团队沟通的障碍	75
二、产生沟通障碍的原因	76
第三节 团队沟通的分析和评估	78
一、团队沟通的关键因素	78
二、分析和评估团队沟通	85
第四节 团队沟通策略	88
一、如何进行团队目标对话	88
二、如何进行团队任务的讲解会议	89
三、如何在团队交流中倾听成员的意见	90
四、如何在团队交流中阐明观点	91
五、如何在团队交流中回答成员疑问	92
六、如何对团队工作提出批评意见	92
七、如何与难相处成员进行复杂沟通	93
八、如何遏制团队中的闲话	94
九、如何调解团队成员间的纠纷	95
十、如何进行团队民主决策	96
第五章 组织沟通概述	98
第一节 组织中的信息沟通职能	98
一、管理沟通的基本作用	99
二、组织沟通的功能	99
第二节 组织沟通渠道	101
一、正式沟通	101
二、非正式沟通	102
三、非正式沟通的作用	102
第三节 组织沟通方式	103
一、组织内部的沟通方式	103
二、组织外部的沟通方式	105
第四节 组织沟通模式	112
一、古典学派沟通理论	112
二、人际关系学派中的沟通理论	113