

浙江省普通高校“十二五”优秀教材



华章
文渊



管理学系列

第4版

管理沟通

成功管理的基石

Management Communication
Foundation for Successful Business

魏江 等编著



机械工业出版社
China Machine Press

华章文渊

管理学系列

第4版

管理沟通

成功管理的基石

Management Communication
Foundation for Successful Business

魏江 等编著



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目 (CIP) 数据

管理沟通：成功管理的基石 / 魏江等编著. —4 版. —北京：机械工业出版社，2019.2
(2019.8 重印)
(华章文渊·管理学系列)

ISBN 978-7-111-61922-2

I. 管… II. 魏… III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 013630 号

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。本书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，如笔头沟通、演讲技能、倾听技能、会议组织等，还对常见的专题性沟通做了分析。

本书主要适用于 MBA、EMBA 学员教学，较大篇幅内容也适用于本科生和研究生教学，同时可以为从事管理工作的实践者提供帮助和参考，也可以用于管理培训。

出版发行：机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码：100037）

责任编辑：程 琨

责任校对：殷 虹

印 刷：大厂回族自治县益利印刷有限公司

版 次：2019 年 8 月第 4 版第 3 次印刷

开 本：185mm×260mm 1/16

印 张：22.5

书 号：ISBN 978-7-111-61922-2

定 价：45.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

客服热线：(010) 88379210 88361066

投稿热线：(010) 88379007

购书热线：(010) 68326294 88379649 68995259

读者信箱：hzjg@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问：北京大成律师事务所 韩光 / 邹晓东

华章文渊

管理学系列

师道文宗
笔墨渊海

文渊阁 位于故宫东华门内文华殿后，是紫禁城中贮藏图书的地方，世界上最大的丛书《四库全书》曾经藏在这里，阁内悬有乾隆御书“汇流澄鉴”四字匾。

作者简介

魏江 博士，浙江大学教授、博士生导师。现任浙江大学管理学院院长、中国科教战略研究院副院长、浙江大学全球浙商研究院院长、浙江省政协委员，兼任国务院学位委员会工商管理学科评议组成员、教育部科学技术委员会管理学部委员、教育部高等学校工商管理类专业教学指导委员会委员等。教育部长江奖励计划青年学者，国务院政府特殊津贴获得者，入选教育部新世纪人才支持计划，浙江省“新世纪 151 人才工程”第一层次培养人员（重点资助学者），浙江省青年科技奖获得者，宝钢优秀教师奖获得者等。

1998 年以来，先后主持国际合作项目 6 项、国家自然科学基金项目 12 项（含重点项目 2 项）、国家哲学社会科学重大项目 1 项、科技部重大科技支撑计划项目 1 项，省部级项目 60 多项（重大和重点项目 15 项）。在《管理世界》《新华文摘》和 *MOR*、*ERD*、*Technovation* 等国内外重要刊物上发表论文 300 多篇，出版著作 15 部。曾获国家级教学成果奖 2 项，教育部人文社科优秀研究成果奖 3 项，浙江省科技进步奖、浙江省优秀教学成果奖、浙江省人文社科优秀成果奖 9 项。

提高自主创新能力，建设创新型国家，是党中央、国务院做出的重大战略决策，是包括科技界、教育界、企业界在内全社会的共同目标。高等学校是培养和造就数以千万计专门人才和一大批拔尖创新人才的重要基地，是综合国力的重要组成部分，在支撑经济社会发展、提高自主创新能力、推进创新型国家建设中具有不可替代的重要作用。教育部明确提出大力推进高校自主创新，进一步提高高等教育质量。

创新是新时代高等教育的本质属性。课程来源于学科，是由学科知识中“最有价值的知识”组成的教学内容，专业则是围绕一定的培养目标由若干门课程组成的课程群。课程是人才培养的核心要素，是教育的微观问题，解决的却是战略大问题。教材建设作为学科建设的重要内容和考核指标，势必要根据新时代高等教育的新要求进行创新与改革，以更加体现科学性、前沿性，并进一步增强针对性和实效性。

作为课程教学改革重要载体的教材，则在高校创新人才的培养中扮演着重要角色。“教材是体现教学内容和教学方法的知识载体，是进行教学的具体工具，也是深化教育教学改革、全面推进素质教育、培养创新人才的重要保证”。对高等教育来说，新时代不仅是经济上的转型与跨越，更重要的是教育思想、教育观念也随之发生了深刻的变革，而教材正从一个侧面折射出教育思想变革。为体现优秀教材的创新成果，机械工业出版社华章公司推出“华章文渊”教材系列（分经济学系列和管理学系列）。本系列重视教育思想和观念的改革，力求处理好知识、能力和素质三者的辩证统一关系，以素质教育为核心组织教材的内容，实现教材内容和体系的创新。“华章文渊”教材充分体现“授人以鱼不如授人以渔”的终身教育的思想。

奉献给广大读者的“华章文渊”教材系列重在培养学生的创新精神和能力，观点、体系有所创新，既与国际接轨，又具有理论性、实用性、可操作性和创新性等鲜明特色，具有各自的知识创新点和独到之处。同时，优秀教材是知识性和可读性的结合体，将深奥的知识融于浅显易懂的文字中，努力使读者的学习过程变得轻松愉快，这也是“华章文渊”的目标。

秉承“国际视野、教育为本、专业出版”的理念，华章始终坚持以内容为先的出版标准。集合优秀教材创新成果的“华章文渊”教材系列正是“深化教育教学改革，全面推进素质教育，培养创新人才”的直接体现，期待有志于此的广大教师加入。

沟通无时无刻不在，在市场环境瞬息万变、充满不确定性的今天，沟通在人们的生活和工作中变得越来越重要。对管理者来说，他们也不例外。管理者在工作中花费时间最多的就是管理沟通，从正式会议到非正式商谈，从电话沟通到新媒体沟通，从口头沟通到笔头沟通等。据统计，基层管理者 40%~50% 的工作时间在沟通，中层管理者 60%~80% 的工作时间在沟通，高层管理者 90% 以上的工作时间在沟通。因为良好的管理沟通是成功管理的基石，是实现组织整合与协调发展最重要的润滑剂。

管理沟通本质与体系

1998 年博士毕业后，我就开始讲授“管理沟通”课程。尽管这是我国 MBA 教育的建议开设课程，但是 MBA 培养院校中当时开设这门课的不超过 10 所。一转眼，20 年过去了，“管理沟通”课程得到了超常的发展，目前不完全统计已有数百所高校开设了这门课，而且备受学生的欢迎，授课对象从 MBA 学生延伸到本科生、硕士生、博士生、EMBA 学生。以我所在的浙江大学为例，“管理沟通”不仅成为最受 MBA 学生欢迎的选修课程之一，而且在作为全校硕士生公选课程、全校本科生通识类课程推出后，立即成为最受欢迎的课程之一，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，管理沟通教材这些年不断出现，既有从国外引进的，也有国内教师自己编写的。在阅读这些教材的过程中，我产生了一个困惑：“管理沟通”作为一门课，可讲的内容实在太多了，如果没有逻辑体系，就要一个技能一个技能地讲，根本无法在有限的课堂上讲完。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。基于此，我对“管理沟通”这门课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逐渐清晰起来，通过自己的思考积累、同行的交流启发以及与学生的教学互动，我不断理清了以上两个问题的脉络，最后的落脚点还是：**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。**

本书是对这两点的延续和深入。在内容安排上，本书分为三篇：第一篇是管理沟通理念与策略。对管理者来说，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，第一篇在提出管理沟通基本概念的基础上，分别从沟通客体分析、沟通主体分析、沟通信息分析三个方面讨论“如何换位思考”。第二篇与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，分别从笔头沟通技能、面谈技能、倾听技能、演讲与辅助手段这几个方面探讨了个人沟通技能；组织沟通技能主要阐述了沟通环境与策略、会议组织与沟通，以及危机沟通和跨文化沟通。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。就教学而言，如果单单给大家灌输“如何写工作报告”等，即便学生手里拿着渔具还是不知道如何用，他们还是要弄清楚“为什么要这样写报告”，所以，在内容组织上本书涉及了技能与理念的结合。在不确定环境下危险与机会并存，企业在全球化浪潮下也将迎来越来越多不同文化背景的员工，危机沟通、跨文化沟通不仅是企业经常碰到的问题，而且越来越重要。

内容特色

一个成功的管理沟通者，前提必须是一个优秀的自我沟通者。一个不能与自己成功沟通的人，是不可能与他的同事、朋友、亲人和顾客实现建设性沟通的。为此，本书第一篇专门围绕这一理念从换位思考的角度阐述了如何分析对方，如何分析自己，如何进行建设性沟通。特别要强调的是，本书先分析沟通客体策略，再分析沟通主体策略，也是基于从受众导向角度思考的章节安排。这在其他教材或著作中显然是被忽视的，而我认为这是很根本的，权且把它作为一个特色。

如何把管理沟通的课堂教学与实践结合起来，是我煞费苦心思考的问题。为此，我们明确了每章内容的体例安排：从实践问题引入，通过基本理念和方法的分析，结合现实体验和自我评估，再回到实践。基于这种考虑，在内容安排上，本书设计了引入式的例子和案例、情境模拟、自我测评、总结回顾、回顾性案例等，这一方面有助于教学，另一方面有助于提高教材的可读性和可自学性。这是对原先教材做重大修订之后的最大特色。

本书收集了较多的第一手案例素材。这些案例绝大部分是发生在我们身边的事，案例也不长，不少案例来自我的 MBA 学生的切身经历。这是本书为中国文化背景的管理沟通课程建设所做的一点努力。

新版变化

新版变化如下。

第一，更新了几乎一半的案例。更新的原则是尽量采用经典案例，经典案例能够避

免情境变化而很快过时，而且可以避免案例经常调整给老师带来教学的不连贯性。

第二，压缩了部分章节的内容。主要是减少解释性内容、突出操作性内容，这样可以让本书显得更加简明。

第三，大幅度修订了第 11 章和第 12 章的内容。这两章之前理论阐述比较多，也有老师提出，这两章内容的风格与前面章节差别较大。这次重写让整本书的内容更加和谐统一。

第四，在内容排版和印刷上做了大的调整。通过双色印刷、增大字号、适当扩大行间距，以及突出里面的故事、例子和沟通聚焦，这些措施让教材读起来更加舒服。

第五，本书配有我为浙江大学 MBA 讲授管理沟通课程时的全程录像。在教学过程中，我越来越意识到，现在获取有关沟通技能方面的信息非常方便，而优秀人才的培养，在教学内容设计上，要更加突出理念和沟通思维的提升。为了便于交流和分享，我在出版社的大力支持下完成了针对 MBA 教学的管理沟通课堂的全程录像。现在，该录像已经上传华章课堂（<http://www.hzcourse.com/web/publicCourse/videoList/40>），凡是选本书为授课教材的老师，经过授权后可以很方便地观看我所讲授的八讲内容，也敬请大家批评指正！

教学建议

根据出版社的建议，我结合自己的教学体会，就如何根据不同层次的学员（学生）使用本书提供内容安排上的建议，以供读者参考。特别需要说明的是：①下表中带*的教学内容我建议作为必讲内容，不带*的教学内容可以作为选择性内容。②章节内容原则上是按照 MBA 学生 36 个学时设计的，但一般要全部讲完时间比较紧张，所以，第二篇“基于个体的管理沟通”、第三篇“基于组织的管理沟通”的内容，教学时可以有所取舍。管理类专业本科生和非管理类专业本科生的授课内容可以进一步简化为讲前 8 章内容，基于组织的管理沟通的内容可以不讲。③案例讨论、情境模拟等时间已经包括在前面各个章节的教学课时中。

教学内容	学习要点	课时安排		
		MBA 学生	管理类 专业本科生	非管理类 专业本科生
第 1 章 绪论 *	(1) 掌握管理沟通的概念与要素 (2) 掌握管理沟通的基本过程 (3) 把握管理沟通的基本策略	4	6	6
第 2 章 沟通客体策略 *	(1) 确立客体导向的沟通思维模式 (2) 能分析和把握客体的沟通需求 (3) 认知如何与上司有效地沟通 (4) 认知如何与下属有效地沟通	4	6	6

(续)

教学内容	学习要点	课时安排		
		MBA 学生	管理类 专业本科生	非管理类 专业本科生
第 3 章 沟通主体策略 *	(1) 正确认识自我沟通认知和定位 (2) 了解自我沟通的目标设计 (3) 了解自我沟通的基本过程及特点 (4) 重点掌握自我沟通的三阶段策略	4	6	6
第 4 章 沟通信息策略 *	(1) 掌握与运用信息组织策略 (2) 掌握并运用信息表达技能 (3) 掌握并运用定位导向策略 (4) 学会基于尊重导向的沟通策略	4	6	4
第 5 章 笔头沟通技能 *	(1) 笔头沟通的文字组织原则 (2) 笔头沟通的语言组织技能 (3) 掌握重要报告的写作技巧	4	3	2
第 6 章 面谈技能	(1) 求职信的写作 (2) 求职面试准备 (3) 求职面试过程的技巧把握	2	3	2
第 7 章 倾听技能 *	(1) 认识并领会倾听的重要性 (2) 认识并克服倾听中的障碍 (3) 有效运用和把握倾听技巧	2	3	2
第 8 章 演讲与辅助手段	(1) 掌握演讲准备的基本要求技能 (2) 把握演讲语言结构与非语言技巧 (3) 基本掌握并运用 PPT 的设计制作 (4) 能较有效地利用相关的心理技能等	2	3	4
第 9 章 沟通环境与策略	(1) 了解沟通过程的内外部环境要素 (2) 正确运用常见技术环境下的沟通技能 (3) 正确把握正式沟通网络中的沟通 (4) 了解并运用非正式网络中的沟通	4	—	2
第 10 章 会议组织与沟通	(1) 认识会议沟通的优缺点 (2) 掌握会议沟通的基本要点 (3) 正确做好会议沟通的准备 (4) 把握会议沟通的基本过程	2	—	—
第 11 章 危机沟通	(1) 了解危机的基本类型及其识别 (2) 掌握危机沟通的基本策略 (3) 能运用危机管理思想做好沟通	2	—	—
第 12 章 跨文化沟通	(1) 明确导致跨文化沟通的文化差异 (2) 有效地做好跨文化沟通的策略	2	—	2
案例讨论：建议各章至少选择 1 个案例，准备阶段不占用课内时间，案例讨论时间由教师灵活调整，总共时间已经包括在前面的各章中		12	12	8
情境模拟：选择教材中的两三个情境模拟用于教学，在时间上也可以灵活把握		6	4	—
课时总计		36~54	36~52	36~44

致谢

本书是集体智慧的结晶。首先，我们要感谢严进、朱纪平、潘慧珍、苗玲玲等在之前版本的编写、校正和修订中所做出的努力，尤其要感谢本书前3版的合作者严进老师，尽管他由于时间和精力的缘故没再参与第4版的修订工作，但他仍提供了许多建设性的意见。其次，感谢应天煜、王颂两位年轻老师参与了第4版的修订，他们是浙江大学管理沟通课程组的新生力量。其中，应天煜负责第11章“危机沟通”的重新编写，王颂负责第12章“跨文化沟通”的重新编写。再次，感谢浙江大学管理沟通课程组的叶欣、周帆、吕佳颖、陈随军等老师，我们在课程组的活动中，不断交流思想和教学心得，这对做好这本书具有非常直接的作用。最后，我们要感谢我校MBA学生、EMBA学生、本科生和研究生给我们的帮助，书中部分案例来自他们所提供的素材，课程中的许多内容也得益于他们给我们的启发。尤其让我们感动的是，许多学员在学习过程中与我们一起探讨教学方式和学习方法，并给我们提出很多好的建议。

这里，我们要衷心感谢近20年来在管理沟通课程教学领域辛勤耕耘的同行——清华大学的钱小军、哈尔滨工业大学的张莉与刘宝巍、西安交通大学的曾小春、南开大学的赵伟、北京理工大学的裴蓉、吉林大学的张秋惠、同济大学的张科平、中国人民大学的刘彧彧、南京大学的何健、暨南大学的沈远平、哈尔滨工程大学的姜炳麟、福州大学的施红兵、郑州大学的孙恒有、中南财经政法大学的张华容等。他们给了我无数的启迪和帮助，特别是在2009年哈尔滨和2013年合肥这两届会议期间，专门组织了有关本书修订座谈会，数十位老师给我们提出了极富启发性的意见和建议。每当想起这些同行对我的帮助，我心头都会不自觉地涌起一股暖流：他们对我的帮助是如此无私、如此真挚、如此具有建设性。尤其让我感动的是，他们把自己在教材使用过程中发现的错别字、不恰当的表述、标点符号都提出了修改意见。他们是我永远的朋友、永远的姐妹、永远的兄长，我把这本书献给他们。

最后，我要感谢已选用本书的任课老师，以及长期以来帮助过我们的老师，他们的诚恳意见和建议是激励我持续做好这本书的动力。看到老师的肯定意见与坦诚的批评建议，我内心的感动无以言表。由于不同老师的教学对象不同、教学背景不同，因此他们提出的建议确实有很多难以兼顾，还请老师原谅。

在此，我要特别感谢以下提出了宝贵的修订意见和指导建议的同行专家，他们是（按姓氏笔画排序）：

于丽艳 黑龙江大学

王迎冬 淮阴师范学院

万 杰 河北工业大学

王国锋 电子科技大学

王华强 长江大学

王 侃 华南理工大学

王红国 上海医疗器械高等专科学校

王 珏 西北大学

王柳云 福建农林大学
 王晓莉 东北财经大学
 王 萍 阜阳师范学院
 王斯年 新疆财经大学
 韦惠惠 河南科技大学
 尤 莉 河南科技大学
 方 刚 杭州电子科技大学
 孔 莹 汕头大学
 邓秀焕 中国石油大学(北京)
 甘元霞 西南财经大学
 卢小丽 大连理工大学
 卢 红 江西理工大学南昌校区
 田毕飞 中南财经政法大学
 付亦重 北京林业大学
 付维宁 兰州大学
 冯 娅 武汉纺织大学东湖校区
 曲秋霞 青岛科技大学
 吕佳颖 浙江大学
 庄贝妮 集美大学
 庄恩平 上海大学
 刘文霞 石河子大学
 刘传富 重庆文理学院
 刘宝巍 哈尔滨工业大学
 刘贵清 中原工学院
 刘 娜 北京建筑大学
 刘艳华 湖南科技大学
 刘彧彧 中国人民大学
 齐庆祝 天津工业大学
 孙卫敏 山东大学
 孙金花 重庆理工大学
 孙恒有 郑州大学
 孙祖荣 广东石油化工学院
 孙福滨 西安交通大学
 杜 宏 内蒙古财经大学

李乃文 辽宁工程技术大学
 李朋林 西安科技大学
 李南雁 上海对外经贸大学
 李剑青 清华大学
 李洪波 同济大学
 李 颖 四川大学
 杨晓玲 江西财经大学
 杨 悦 中国传媒大学
 杨雪莲 青岛大学
 杨彩玲 宁夏大学
 杨晶照 江苏大学
 肖 平 西北工业大学
 肖武东 广东外语外贸大学
 吴小丁 吉林大学
 吴振华 桂林电子科技大学
 何一冰 中国传媒大学
 何 林 陕西师范大学
 何春丽 西华师范大学
 何 健 南京大学
 余江东 北京交通大学
 余世喜 暨南大学
 汪贤泽 浙江师范大学
 沈远平 暨南大学
 宋 刚 大连外国语学院
 宋 钰 北方工业大学
 宋海燕 河北大学
 宋继文 中国人民大学
 张广宁 辽宁大学
 张刚峰 浙江大学
 张华容 中南财经政法大学
 张守刚 西安思源学院
 张丽芳 厦门大学
 张丽梅 南京审计学院
 张宏宇 中央财经大学

- | | | | |
|------|-------------|-----|------------|
| 张国萍 | 南开大学 | 姜炳麟 | 哈尔滨工程大学 |
| 张明亲 | 西安工业大学 | 姚承曦 | 汕头大学 |
| 张秋惠 | 吉林大学 | 秦世波 | 潍坊学院 |
| 张科平 | 同济大学 | 钱小军 | 清华大学 |
| 张莉 | 哈尔滨工业大学 | 钱丽 | 安徽财经大学 |
| 张琰 | 华东师范大学 | 钱振波 | 中央财经大学 |
| 张鲁秀 | 济南大学 | 钱黎春 | 安徽工业大学 |
| 张薇 | 金陵科技学院 | 徐天舒 | 苏州科技大学 |
| 张鑫 | 合肥工业大学 | 徐本华 | 河南大学 |
| 陈逢文 | 重庆大学 | 徐永 | 上海外国语大学 |
| 陈益民 | 南京林业大学 | 徐新鹏 | 四川外语学院 |
| 陈随军 | 浙江大学 | 徐德力 | 常州工学院 |
| 陈喜波 | 北京物资学院 | 高建新 | 洛阳理工学院 |
| 陈雅 | 湖州师范学院 | 高虹圆 | 广东工业大学 |
| 苗建军 | 南京航空航天大学 | 唐震 | 河海大学 |
| 范婷 | 西南交通大学 | 唐德森 | 无锡城市职业技术学院 |
| 林晓 | 天津理工大学 | 涂辉文 | 浙江理工大学 |
| 林海天宇 | 浙江工商大学杭州商学院 | 黄庐进 | 华东理工大学 |
| 林琳 | 中央财经大学 | 黄河 | 中山大学 |
| 林鑫珠 | 海南大学 | 黄爱华 | 华南理工大学 |
| 易翠枝 | 湖南理工学院 | 黄漫宇 | 中南财经政法大学 |
| 罗磊 | 暨南大学 | 曹洲涛 | 华南理工大学 |
| 周志霞 | 潍坊学院 | 曹巍 | 中国矿业大学 |
| 周勇 | 武汉科技大学 | 戚宏亮 | 黑龙江科技大学 |
| 赵伟 | 南开大学 | 龚荒 | 中国矿业大学文昌校区 |
| 赵延昇 | 中国科学技术大学 | 梁琳 | 西南石油大学 |
| 赵艳萍 | 江苏大学 | 葛志宏 | 南京理工大学 |
| 赵莉 | 中国矿业大学 | 程云喜 | 河南工业大学 |
| 赵智宏 | 宁夏大学 | 程馨 | 青岛大学 |
| 胡付照 | 江南大学 | 程巍 | 沈阳大学 |
| 胡军 | 浙江工业大学 | 傅克平 | 南昌大学 |
| 胡宝娣 | 重庆工商大学 | 焦娟妮 | 湖南科技学院 |
| 战颂 | 辽宁石油化工大学 | 曾小春 | 西安交通大学 |
| 施红兵 | 福州大学 | 曾成 | 广东外语外贸大学 |

谢玉华 湖南大学

雒 玲 绵阳职业技术学院

訾永成 河海大学

潘 虹 吉林大学

裴 蓉 北京理工大学

戴 强 安徽财经大学

衷心感谢各位老师、朋友和读者 18 年来的厚爱和帮助！

魏江

2018 年冬于杭州良渚

目 录 CONTENTS

作者简介
出版说明
前言

第一篇 管理沟通理念与策略

第1章 绪论2
 引题 一天工作的“流水账”2
 【案例 1-1】 一个典型的早晨3
 1.1 管理与沟通4
 1.2 管理沟通的内涵与要素6
 1.3 管理沟通的作用9
 1.4 管理沟通的过程 10
 1.5 管理沟通的本质：换位思考 12
 情境模拟训练 52 型飞机的悲剧 15
 总结回顾 16
 问题讨论 17
 案例 1-2 四联纪实：公司不是我的家··· 17
第2章 沟通客体策略..... 20
 引题 “拉郎配”的故事 20
 【案例 2-1】 一位资深司长的忠告 21
 2.1 客体导向沟通的意义 22
 2.2 沟通对象的特点分析 24
 2.3 激发受众兴趣 27
 2.4 受众类型分析和策略选择 30
 2.5 受众分析专题：与下属沟通 36
 2.6 客体分析专题：与上司沟通.....41
 2.7 客体分析专题：客户沟通策略.....50

情境模拟训练 51
总结回顾52
问题讨论53
自我认知风格测试54
案例 2-2 与上司沟通：令王安特
 头痛的上司56
案例 2-3 与下属沟通：吴经理
 该怎么办57
附录 2A 用礼貌语言来请求的
 30 种方法57
第3章 沟通主体策略61
 引题 拿破仑·希尔与《快乐的城堡》.....61
 3.1 两个基本问题62
 3.2 目标和策略的确定65
 3.3 自我沟通的作用与过程67
 3.4 自我沟通的艺术70
 3.5 自我沟通媒介：自我暗示82
 情境模拟训练 83
 总结回顾.....83
 问题讨论.....84
 自我技能测试.....85
 案例 3-1 潮汐的转变86

第4章 沟通信息策略88
 引题 禅理小故事88
 【案例 4-1】 找他人会谈.....89
 4.1 信息组织策略90

4.2 信息表达策略	94	情境模拟训练 “关于新员工岗前培训”	
4.3 导向定位策略	101	的访谈	168
4.4 情感尊重策略	106	总结回顾	170
情境模拟训练 联合化学公司	112	问题讨论	171
总结回顾	113	自我技能测试	171
问题讨论	114	案例 6-2 另谋他就还是据理力谏 ..	172
自我技能测试	115		
案例 4-2 我还是向保险推销员		第 7 章 倾听技能	174
“投降”了	116	引题 有关倾听的小故事	174
		【案例 7-1】 一次心理咨询	175
第二篇 基于个体的管理沟通		7.1 什么是倾听	176
第 5 章 笔头沟通技能	120	7.2 倾听的重要性	178
引题 毛泽东论写文章	120	7.3 倾听的过程	180
【案例 5-1】 联邦快递的发展背景	121	7.4 倾听中的障碍	181
5.1 笔头沟通的作用和类型	122	7.5 积极倾听技能	186
5.2 受众导向的文字组织原则	123	7.6 倾听技能要点	194
5.3 笔头沟通的语言组织技能	126	情境模拟训练 积极倾听	195
5.4 笔头沟通的写作过程	128	总结回顾	196
5.5 报告的书写	130	问题讨论	196
5.6 如何起草公司年度工作报告	138	自我技能测试	196
5.7 英文信件的写作	141	案例 7-2 被拒绝的计划	197
情境模拟训练 笔头沟通练习	143		
总结回顾	144	第 8 章 演讲与辅助手段	199
问题讨论	144	引题 关于挑战者号太空飞船事件	
案例 5-2 在不足以得出定论		的电视讲话	199
的年份	145	8.1 演讲准备	200
		8.2 演讲的语言结构	204
第 6 章 面谈技能	148	8.3 演讲的心理技能	206
引题 面谈的魅力	148	8.4 演讲中的非语言技巧	210
【案例 6-1】 罗芸的难题	148	8.5 有效地利用视听辅助手段	214
6.1 面谈的概念和性质	150	情境模拟训练	218
6.2 面谈的计划	151	总结回顾	219
6.3 面谈实施	156	问题讨论	219
6.4 常见的面谈类型和面谈技巧	162	自我技能测试	220
6.5 管理者与下属的面谈技巧:		案例 8-1 关于文化问题的演讲	221
个人管理面谈计划	167		

第三篇 基于组织的管理沟通

第9章 沟通环境与策略 226

 引题 不同语言沟通环境带来的致命误解 226

 【案例 9-1】 巨人大厦“倒塌”的催化剂 227

 9.1 外部沟通环境分析的必要性 229

 9.2 外部沟通环境因素与策略 230

 9.3 技术环境与管理沟通策略 232

 9.4 内部沟通环境分析的必要性 239

 9.5 内部沟通环境的障碍 240

 9.6 内部信息控制和沟通策略 242

 9.7 组织内部沟通渠道网络 245

 情境模拟训练 沟通障碍的消解 251

 总结回顾 252

 问题讨论 252

 案例 9-2 新行长来了之后 253

第10章 会议组织与沟通 255

 引题 袋鼠与笼子 255

 10.1 会议的含义与特征 256

 10.2 群体沟通的优缺点 257

 10.3 影响群体沟通的因素 259

 10.4 会议筹备 263

 10.5 会议组织 272

 情境模拟训练 人员选拔会议 282

 总结回顾 282

 问题讨论 283

 自我技能测试 283

 案例 10-1 一次创意激发讨论会 284

第11章 危机沟通 287

 引题 是什么让美联航三次道歉既费力又不讨喜 287

 【案例 11-1】 海底捞“三小时危机公关” 288

 11.1 危机的基本概念 289

 11.2 危机沟通的要素与过程 291

 11.3 危机沟通管理 296

 情境模拟训练 306

 总结回顾 306

 问题讨论 307

 自我技能测试 307

 案例 11-2 乐视“内部信”风波 308

第12章 跨文化沟通 310

 引题 船长与大副 310

 【案例 12-1】 史上最牛女秘书 310

 12.1 跨文化沟通的概念 312

 12.2 跨文化沟通的障碍 313

 12.3 跨文化沟通的有效策略 320

 自我技能测试 330

 总结回顾 331

 问题讨论 332

 案例 12-2 中铁进军欧洲，折戟波兰 332

 自我技能测试答案 335

附录 自我学习风格认定 335

参考文献 343