第一图书网, tushu007.com

<<360调解>>

图书基本信息

书名：<<360调解>>

13位ISBN编号：9787508428260

10位ISBN编号：7508428269

出版时间：2005-5

出版时间：水利水电出版社

作者：[英] 约翰.克劳利（John Crawley）等

页数：262

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

第一图书网, tushu007.com

<<360调解>>

内容概要

并不是所有的管理人都会成为调解者，但是调解能力确实可以帮助管理人做到事半功倍。
在工作中处理冲突、解决纷争给他们带来了压力、困惑甚至恐惧，《360调解：高效经理人必备技能》将助管理人从中解脱、自如应付。

对冲突的处理，不仅仅是一门技术，更是一门艺术。
而作为非正式途径的调解，这种意味就更强烈了。

在现代组织内部，不论是企业还是事业团体，人与人之间的磨擦和冲突日益频繁和严重，成为影响组织运作的最棘手问题之一，也对组织的管理人提出了更高的要求。
是否懂得调解，是否具有有效解决冲突的能力，成为衡量现代管理人绩效的重要标准。

《360调解：高效经理人必备技能》超越解决冲突的传统手段，致力于让调解方法与技巧直接服务于管理人。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

约翰·克劳利，作家，演说家，培训家和国际知名顾问，在设计系统解决组织中的纷争中和其他形式的冲突方面享有盛誉。
在英国，他被视为调解人培训材料的首要创作者，这些培训材料已被普遍认可。
他曾经是BBC Worldwide节目推出的“工作中冲突处理技能”培训视频的主要顾问。
他在1990年创建了冲突管理助力公司。

第一图书网, tushu007.com

<<360调解>>

书籍目录

前言译者序第一部分 理解调解第一章 调解的力量定义调解调解管理者的作用互动式调解调解的应用第二章 冲突的代价与价值管理者的选择冲突应对风格工作中冲突缘何随处可见冲突的代价冲突的积极意义第三章 调解的方法冲突地带和谐：调解技巧的核心从互动中剔除谴责解决分岐中的困境调解者的关键品质鼓励人们调解第二部分 实施调解第四章 调解的流程图调解的顺序调解的动力第五章 与冲突方分别接触核心技巧一：营造环境，建立和谐关系核心技巧二：回应试倾听核心技巧三：带领人们走出冲突地带核心技巧四：鼓励人们参与调解核心技巧五：公正性第六章 共同会面评估和组织共同会面核心技巧一：让各方做好准备核心技巧二：准备会面地点营销环境，发现和处理问题核心技巧一：对话管理核心技巧二：营造环境和建立和谐关系核心技巧三：组织互动核心技巧四：控制互动核心技巧五：推动进程第七章 继续推进核心技巧一：为信息、感受和认识的交流创造安全空间核心技巧二：保持稳定，确保发展核心技巧三：形成和评估方案核心技巧四：结束问题讨论核心技巧五：固化达成的协议核心技巧六：结束互动和调解过程第八章 调解高烈度冲突第九章 运用调解解决群体纷争第三部分 日常调解技巧第十章 在压力下保持对话第十一章 积极应对各种“ 主义 ”第十二章 调查敏感问题第十三章 让调解融入你的组织附录

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

让调解成为组织中处理冲突问题的主流文化！
一本针对管理人的应需之作，为管理人掌握调解技巧和提高调解能力提供完备指导。

第一图书网, tushu007.com

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