

《老年服务沟通实务（职业教育工学一体化课程改革规划教材·老年服务与管理系列；北京劳动保障职业学院国家骨干校建设资助项目）》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2015年09月18日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787300203645

## 内容简介

本书根据养老照护员岗位的需求，设计项目和任务，设计了人际沟通技巧、接待沟通、团队工作沟通、照护工作沟通等4大模块，并依此设计单元内容，采用问题导向式、案例式、理论与实践相结合的方法，目的是培养学生能高效地将人际沟通理论知识和应用策略，充分运用到专业化的养老照护工作中。

## 作者简介

王建民，男，管理学博士，教授，第三届北京市高等院校百名教学名师，高级企业文化师，北京市专业带头人，北京市优秀中青年骨干教师，现任北京劳动保障职业学院工商管理系主任。主要讲授《现代企业管理》、《企业成长管理》、《管理创新》、《管理沟通》、《卓越的职业能力》、《领导力》、《执行力》、《运营管理》、《管理经济学》等课程或专题。教学对象涉及企业高层管理人员培训、研究生（MBA）教育、普通高等学历教育等多个层次。先后为国内外数千家企业高层管理人员培训，并应邀多次赴泰国为华人企业家授课，讲课效果受到普遍好评和欢迎。主编8部教材和著作，其中《管理沟通实务》被评为普通高等教育“十一五”\*规划教材和教育部精品教材。

## 目录

### 上篇 沟通原理与方法

#### 项目一 沟通原理认知 / 003

##### 任务一 了解沟通的过程及要素 / 004

##### 任务二 了解沟通类型及沟通渠道 / 008

##### 任务三 克服沟通障碍 / 015

##### 学训做一体化训练 / 019

#### 项目二 人际沟通方案设计 / 025

##### 任务一 克服人际沟通障碍 / 026

##### 任务二 设计人际沟通方案 / 032

##### 任务三 处理人际冲突 / 041

##### 学训做一体化训练 / 046

#### 项目三 口头表达训练 / 055

##### 任务一 掌握交谈方法 / 056

##### 任务二 掌握演讲方法与技巧 / 060

#### 项目一 沟通原理认知 / 003

##### 任务二 了解沟通类型及沟通渠道 / 008

学训做一体化训练 / 0 19

任务一 克服人际沟通障碍 / 0 26

任务三 处理人际冲突 / 0 41

项目三 口头表达训练 / 0 55

任务二 掌握演讲方法与技巧 / 0 60

项目四 书面沟通训练 / 0 77

任务二 撰写求职信和个人简历 / 0 84

项目五 非语言沟通训练 / 0 96

任务二 克服倾听障碍 / 104

项目六 组织沟通方案设计 / 121

任务二 设计纵向沟通方案 / 128

学训做一体化训练 / 139

项目七 接待老年人沟通 / 147

任务二 接待老年人咨询 / 152

学训做一体化训练 / 158

任务一 掌握老年人特点 / 163

任务三 设计治疗性沟通方案 / 175

项目九 与临终老年人沟通 / 185

任务二 与临终老年人及其家属沟通 / 190

项目十 多元文化沟通方案设计 / 200

任务二 设计多元文化沟通方案 / 203

项目十一 团队沟通方案设计 / 210

任务二 设计团队沟通方案 / 216

任务四 组织活动 / 228

参考文献 / 233

[显示全部信息](#)

在线试读部分章节

项目一 沟通原理认知

知识目标

了解沟通的基本内涵

熟悉沟通的过程及构成要素

掌握沟通的主要类型

了解正式沟通渠道与非正式沟通渠道

素质目标

掌握沟通的常识

具有沟通的意识

学会反思与改进

能力目标

把握沟通障碍产生的环节和原因

采取正确的对策克服沟通障碍

任务一 了解沟通的过程及要素

情境导入

随着现代通信技术和网络技术的发展，人与人之间的沟通方式更加多样化，相对于传统的面谈、书信沟通方式而言，现代沟通方式如网络聊天、QQ语音视频、微信、微博、E-mail、无线通信等更加便捷高效，但由此也产生了一系列问题，如手机依赖、交往孤独、信息泛滥等。

任务描述

请你分

别描述在与家

人手机联系、E-mail联系过程中，沟通的各个要素是什么。

[显示全部信息](#)

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)