

# 《沟通技能训练》

## 图书基本信息

书名：《沟通技能训练》

13位ISBN编号：9787111244837

10位ISBN编号：7111244834

出版时间：2008-8

出版社：机械工业出版社

作者：明卫红

页数：194

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

## 前言

踏入21世纪，人类社会因其高效率化、高信息化、高社交化，对每个人的沟通能力提出了更高的要求，沟通的内涵及外延也变得更加复杂和微妙。美国早在二战时期就把原子弹、美元和演说当做三大战略武器，而当今则把舌头、美元和计算机当做三大战略武器，语言表达能力被提到第一位。中外的有关调查和观察不约而同地表明：人们日常生活中的语言应用情况是，听占了45%，说占了30%，读占了16%，而写只占了9%，也就是听与说共占了75%。社会中的人时时都生活在某种语言环境中，经理需要与职员交换看法，工人也需要与老板打交道，建筑师、工程师、律师都必须具备说服、动员的能力才能吸引顾客。现代企业为了协同作业，上、下、左、右需要大量的信息传递，试想哪个公司愿意招聘一个说起话来喻声喻气全无活力、回答问题吞吞吐吐不得要领的员工呢？最近获悉，公务员面试测评要素主要有：综合能力（20分）、管理能力（20分）、人际交往能力（20分）、应变能力（20分）、言语表达能力（8分）和举止仪表情绪稳定性（12分）。从面试专家反映的情况来看，教育过程中普遍存在过分地在意学生的书面考试而忽视培养口头表达能力的问题，也几乎没有时间对学生的为人处事等综合素质方面进行细心地引导。考虑到目前市场上部分教材过于侧重理论，内容比较抽象，还有部分沟通类的读物又太过散漫，缺乏系统性。如何能兼顾到高职类学生的需求，坚持以应用为主旨构建教学内容，突出实践技能训练，注重学生的综合人文素质的培养，故编写此书。

通过本书你可以知道沟通是一门赢得人心的语言艺术，掌握了沟通的原则、技巧和方法，可以拓展你的人脉网络，改善你的职场关系，展示你富有魅力的公众形象，让你自如地面对尴尬，轻松地化解矛盾，从而使你如鱼得水、游刃有余地开创美好的人生。你更能认识到沟通是一个人“美的品质”的集中展示，它不仅仅取决于对语言的灵活把握和运用，更取决于说话人的人格魅力和思想境界。总之，沟通能力是一个人基本素质和综合能力的展示，这种能力与应用语言学、口才学、公共关系学、管理学等有一定的联系，但各有侧重。本书内容主要侧重从如何选择最有效的沟通途径和最准确的语言表达入手，为读者提供了很多具体工作场景中的沟通方案。本书在编写过程中主要章节都有精美的短文或案例导入教学，章节后面都配有阅读分析和案例讨论，帮助学习、消化、吸收所学的知识，并且在这些延伸性的阅读中能有所感悟，使沟通技能和“美的品质”达到水乳交融的境界。关于本课程的教学方法，首先是要营造民主和谐的氛围，改变教师“占有式、控制式”的话语霸权，提倡“对话与共享”，沟通当中出现的问题其实没有什么绝对的“是”和“非”，也没有谁是高高在上的“判官”，关键是要通过“协商”达成比较一致、比较合适的表达，要激发学生自主地、能动地表达，建构适合自己的语言表达体系，沟通能力的提高不可能按照重复、模仿某种既定的、统一的步骤和程序来完成，最根本的途径是“多练”，要帮助学生克服恐惧、建立自信，根据不同的场合，不同的角色关系，不同的言语特点，选择最得体、最合适的表达，最终使学生明白如何运用自己的沟通能力解决实际问题。

# 《沟通技能训练》

## 内容概要

# 《沟通技能训练》

## 书籍目录

前言第一章 沟通技能基本概念认知第一节 沟通概述第二节 沟通的要素第三节 沟通的过程第四节 沟通的原则本章小结本章实训第二章 沟通技能心理素质训练第一节 认知自我第二节 认知沟通对象第三节 克服沟通心理障碍第四节 加强个人修养本章小结本章实训第三章 沟通技能主要环节训练第一节 说话能力的培养第二节 听力的培养第三节 交谈能力的培养第四节 非语言沟通本章小结本章实训第四章 沟通技能实用艺术训练第一节 赞美的艺术第二节 说服的艺术第三节 拒绝的艺术第四节 批评的艺术本章小结本章实训第五章 求职沟通训练第一节 求职准备和应聘礼仪第二节 求职沟通技巧本章小结本章实训第六章 与同事沟通训练第一节 与同事相处的忠告第二节 与同事沟通的战略战术本章小结本章实训第七章 与上司沟通训练第一节 与上司相处的原则第二节 与上司沟通的战略战术本章小结本章实训第八章 常用工作沟通训练附录 常用沟通用语参考文献

### 第一章 沟通技能基本概念认知 第一节 沟通概述 一、沟通的定义 二、沟通的内涵

沟通的目的是分享信息、传达思想、交流意见、表明态度、交流感情、表达愿望等。所以，沟通是指一种人与人之间展开的有意义的互动历程。人际沟通包括三个重要的内涵：（1）沟通是一种历程，在一段时间内，是有目的地进行一系列的行为。与你的亲人饭后闲聊，或和你的好友千里一线牵的电话聊天，甚至你使用网络在聊天室与网友们交谈，都是一种沟通。而在每一个沟通的历程里，都会产生意义。（2）沟通是一种有意义的沟通历程。沟通的过程中，其内容表现出的是“什么”，其意图所传达的是理由、是“为何”，以及其重要性——此沟通“有多重要”。（3）沟通是沟通双方一种有意义的互动。双方对在沟通的过程中以及沟通之后所产生的意义都要负有责任。

英国文豪萧伯纳说过：“假如你有一个苹果，我也有一个苹果，而我们彼此交换这两个苹果，那么，你我仍然是各有一个苹果；如果你有一种思想，我也有一种思想，而我们彼此交换这两种思想，那么，我们每个人将各有两种思想。” 篮球场上的乔丹和皮蓬说：“我们两个在球场上的沟通相当重要，我们从相互的眼神、手势、表情中获得对方的意图，于是，我们传、切、突破、得分。但是，如果我们失去彼此间的沟通，那么，‘公牛’的末日就要来临了。” 三、沟通的功能 沟通具有心理、社会和决策等功能，和我们生活的层面息息相关。 1. 心理功能 心理学上认为人是一种社会的动物，人需要与他人相处和沟通就像人需要食物、水、住所等一样。如果人失去了相处的机会与接触方式，大都会产生一些不良症状，如产生幻觉等。我们平常与他人闲聊琐事，即使是一些不重要的话，但我们却能因此满足了彼此互动的需求而感到愉快与满意。 .....

# 《沟通技能训练》

## 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:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)