

<<人际沟通与语言艺术>>

图书基本信息

书名：<<人际沟通与语言艺术>>

13位ISBN编号：9787302226437

10位ISBN编号：7302226431

出版时间：2010-6

出版时间：清华大学

作者：张岩松//孟顺英//樊桂林

页数：303

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>

## &lt;&lt;人际沟通与语言艺术&gt;&gt;

## 前言

沟通能力从来没有像现在这样成为个人成功的必要条件，但是当今大学生最欠缺的能力之一就是人际沟通能力。

“现在不少刚毕业的大学生沟通能力比较欠缺，在书面沟通方式上，有时写个通知都写不清楚；在表达能力上，也不是很善于把自己的思想比较清楚地表达出来。

”（2008年3月中国工程院院士朱高峰在《中国高等教育与创新型人才培养》专家论坛上的发言）的确如专家所言，大学生的沟通能力差已经影响到其就业乃至职业生涯的良性发展，这也成为用人单位对大学毕业生素质不甚满意的一个重要方面，因此，提高大学生人际沟通能力已成当务之急。对大学生能力的培养，应该包括思维能力、技艺能力、学习能力、沟通能力等多种能力的培养。而沟通能力包含着表达能力、争辩能力、倾听能力和设计能力（形象设计、动作设计、环境设计）。沟通能力看起来是外在的东西，而实际上是个人素质的重要体现，它关系着一个人的知识、能力和品德。

经济社会的发展呼唤人际沟通，和谐社会要求人际交流，为了更好地提高高职学生的人际沟通能力和语言艺术应用水平，我们不揣浅薄编写了这本教材——《人际沟通与语言艺术》。

本教材作为反映高职教育教学改革最新理念的新型实用教材，是任务驱动型的高职课程开发的一次有益尝试。

“任务驱动”是一种建立在建构主义教学理论基础上的探究式教学方法。

它是指学生在学习的过程中，在密切联系学习、生活和社会实际的有意义的“任务”情境中，在教师的帮助下，紧紧围绕一个共同的任务活动中心，在强烈的问题动机的驱动下，通过对学习资源的积极主动应用，进行自主探索和互动协作的学习。

通过对任务的完成，从而实现对所学知识意义构建，它适用于培养学生的创新能力和独立分析问题、解决问题的能力，便于学生循序渐进地学习知识和掌握技能，让学生在一个个典型“任务”的驱动下展开教学活动，引导学生由简到繁、由易到难、循序渐进地完成一系列“任务”，从而得到清晰的思路、方法和知识的脉络，在完成“任务”的过程中，培养分析问题、解决问题以及处理信息的能力。

鉴于以上“任务驱动”的教学创新理念，我们以实际工作和职业能力作为圈定教材范围的标准，设计了“人际沟通和语言艺术”的相关教学任务。

每个任务以案例导入，本着“理论够用为度”的原则，先总体阐述完成任务的基本过程和方法等“基本知识”，期间加入“相关链接”，以生动有趣的鲜活实例阐释理论，这样便于学生在教师的指导下掌握基本的人际沟通知识和方法，为下一步操作训练做准备。

## <<人际沟通与语言艺术>>

### 内容概要

本教材作为反映高职教育教学改革最新理念的新型实用教材，是任务驱动型高职课程开发的一次有益尝试。

本书内容包括语言沟通、非语言沟通、沟通技能、职场沟通、日常沟通、演讲、谈判的语言艺术、求职的语言艺术、导游的语言艺术、主持的语言艺术、推销的语言艺术、护理的语言艺术等内容。

每个任务后附有“案例分析”、“实践训练”、“自主学习”和“拓展阅读”等内容，通过案例分析和讨论、设计教学情境以及模拟角色等方式，让学生“做中学，学中做，学做结合”，不断提高其人际沟通和交流的能力。

本书可作为高职高专院校学生的公共基础课和相关专业学生的教材，还可作为各行业人员提高人际沟通能力的自我训练手册，也可以作为各类企业进行岗位培训的教程。

## &lt;&lt;人际沟通与语言艺术&gt;&gt;

## 书籍目录

绪论 沟通与人际沟通 任务目标 案例导入 0.1 沟通 0.2 人际沟通 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 任务1 语言沟通 任务目标 案例导入 1.1 有声语言：语言沟通的重要方式 1.2 语言沟通的基本原则 1.3 语言沟通技巧 1.4 提高声音质量 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 任务2 非语言沟通 任务目标 案例导入 2.1 非语言沟通的含义 2.2 非语言沟通的作用 2.3 非语言沟通的表现形式 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 任务3 沟通技能 任务目标 案例导入 3.1 听 3.2 说 3.3 问 3.4 答 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 任务4 职场沟通 任务目标 案例导入 4.1 与领导的沟通 4.2 与同事的沟通 4.3 与下属的沟通 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 任务5 日常沟通 任务目标 案例导入 5.1 介绍 5.2 交谈 5.3 说服 5.4 赞美 5.5 拒绝 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 任务6 演讲 任务目标 案例导入 6.1 演讲概说 6.2 命题演讲 6.3 即兴演讲 6.4 演讲心理 6.5 演讲词赏析 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 任务7 谈判的语言艺术 任务目标 案例导入 7.1 谈判概述 7.2 谈判的语言艺术 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 任务8 求职的语言艺术 任务目标 案例导入 8.1 面试的准备 8.2 面试口才的原则与技巧 8.3 面试中的自我介绍 8.4 面试中的问与答 8.5 面试的无声语言艺术 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 任务9 导游的语言艺术 任务目标 案例导入 9.1 导游员的素质要求 9.2 导游讲解的语言艺术 9.3 导游沟通协调的语言艺术 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 任务10 主持的语言艺术 任务目标 案例导入 10.1 主持概述 10.2 主持人的语言艺术 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 任务11 推销的语言艺术 任务目标 案例导入 11.1 推销的准备 11.2 推销的方式 11.3 推销的语言艺术 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 任务12 护理的语言艺术 任务目标 案例导入 12.1 护患沟通的原则 12.2 护患交谈的主要阶段 12.3 护患沟通的语言技巧 案例分析 实践训练 自主学习 拓展阅读 参考文献

## <<人际沟通与语言艺术>>

### 章节摘录

#### · 文化背景。

即沟通者的价值取向、思维模式、心理结构的总和。

通常人们体会不到文化背景对沟通的影响。

实际上，文化背景影响着每一个人的沟通过程，影响着沟通的每一个环节。

当不同文化发生碰撞、交融时，人们往往能较明显地发现这种影响。

例如，由于文化背景的不同，东西方在沟通方式上存在着较大的差异：东方重礼仪，多委婉；西方重独立，多坦率。

东方多自我交流、重心领神会；西方少自我交流、重言谈沟通。

东方认为和谐重于说服，西方认为说服重于和谐。

这种文化差异使得不同文化背景下的管理人员在沟通时遇到不少困难。

#### · 物理背景。

即沟通发生的场所。

特定的物理背景往往造成特定的沟通气氛。

如在能容纳千人的大礼堂进行演讲与在自己的办公室高谈阔论，其气氛和沟通过程是大相径庭的。

而在嘈杂的市场听到一则小道消息与接到一个电话特意告知你一则小道消息，给你的感受也是截然不同的，前者显示出的是随意性，而后者体现的却是神秘性。

#### 噪声。

噪声就是妨碍信息沟通的任何因素，噪声存在于沟通过程的各个环节。

典型的噪声包括以下几个方面的因素。

· 影响信息发送的噪声：表达能力不佳、词不达意；逻辑混乱、艰深晦涩；知识经验的不足，使解码造成局限；发送者不守信用，形象不佳等。

· 影响信息传递的噪声：信息遗失，外界噪声干扰，缺乏现代化的通信工具进行沟通，沟通媒介选择不合理等。

· 影像信息接受和理解的噪声：知觉的选择性，使人们习惯于对某一部分信息敏感，而对另一部分信息“麻木不仁”、“充耳不闻”；接受者的选择性理解，他们往往根据自己的理解和需要对信息进行“过滤”，造成信息传递的差异；信息量过于巨大，过犹不及，使接收者无法分清主次，对信息的解码处于抑制状态等。

#### 反馈。

即将信息返回给发送者，并对信息是否被接受和理解进行核实，它是沟通过程的最后一个环节。

通过反馈，信息交流变成一种双向的动态过程，双方才能真正把握沟通的有效性。

如果反馈显示接收者接收到并理解了信息的内容，这种反馈称为正反馈，反之则称为负反馈。

反馈可以检验信息传递的程度、速度和质量。

获得反馈的方式有很多种，直接向接收者提问，或者观察接收者的面部表情，都可获得其对传递信息的反馈。

但只借助观察来获得反馈还不能确保沟通的效果，将观察接收者与直接提问法相结合能够获得更为可靠、完整的反馈信息。

<<人际沟通与语言艺术>>

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>