

<<人际沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<人际沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787560954332

10位ISBN编号：7560954332

出版时间：2009-6

出版时间：华中科技大学出版社

作者：范文琼，丰晓流 主编

页数：161

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>

<<人际沟通技巧>>

内容概要

本书分为两篇，即理论篇和实践篇。

理论篇包括四章，分别为概论、语言沟通、语言沟通的修辞技巧和非语言沟通；实践篇包括六章，分别为情商与人际沟通、职场沟通、营销沟通、日常生活沟通、网络沟通和测试。

本书既可作为高职高专各专业学生开设人际沟通的必修教材，又适用于各类短训，也可作为有关管理专业的学生及在职人员自学修炼的自助性教材。

<<人际沟通技巧>>

书籍目录

理论篇

第一章 概论

第一节 沟通概述

第二节 人际沟通概述

第三节 人际沟通的结构与条件

第二章 语言沟通

第一节 语言沟通概述

第二节 语言沟通的基本原则

第三节 语言沟通的表现方式

第三章 语言沟通的修辞技巧

第一节 形式技巧

第二节 幽默的艺术

第四章 非语言沟通

第一节 非语言沟通概述

第二节 非语言沟通的主要形式

第三节 非语言沟通的应用

实践篇

第五章 情商与人际沟通

第一节 情商概述

第二节 自我认识与人际沟通

第三节 管理自我与人际沟通

第四节 自我激励与人际沟通

第五节 识别他人情绪与人际沟通

第六节 处理人际关系的技巧与能力

第六章 职场沟通

第一节 如何做受欢迎的职员

第二节 职场间的合作与竞争

第三节 同事间的沟通

第四节 与上级的沟通

第五节 与下级的沟通

第七章 营销沟通

第一节 与客户沟通的原则

第二节 与客户沟通的技巧

第八章 日常生活沟通

第一节 与陌生人的沟通

第二节 与朋友的沟通

第三节 与长辈的沟通

第九章 网络沟通

第一节 网络沟通概述

第二节 网络沟通的形式

第三节 网名的命名技巧

第四节 个人资料的设置技巧

第五节 常用的网络用语

第六节 网络沟通的负效应

第十章 测试

<<人际沟通技巧>>

参考文献

<<人际沟通技巧>>

章节摘录

语言沟通是说话者与听话人之间通过语言符号形式进行交际的过程，要使这个过程完成并延续下去，双方必须进行合作，即要求沟通者在语言沟通过程中要尽量配合对方，否则，语言沟通就无法开始或者沟通失败。

简单地说，当一个人发出语言信息时，另一方没有给出相应的反馈，那么沟通根本就无法展开或是会中断，因此，合作原则是语言沟通中的首要原则，它表明人们进行沟通的意愿和态度。

合作原则可分为形式的合作与内容的合作。

语言沟通不但要有形式的合作，更需要有内容的合作。

在语言沟通中有时人们表面上是遵循了合作原则，对于对方传递的信息给予了反馈，但对方并不满意，甚至导致沟通的失败。

这是因为一方进行的只是形式的合作，并没有真心地参与进来，缺少的是内容的合作。

下面就是一例。

一对年轻夫妻在商场鞋柜前。

妻子问丈夫：“你看，那双高跟的凉鞋怎么样？”

”“哪双？”

”“喏，最左边那双。”

”“还行。”

”“只是设计得不够时尚，要不，那边那双，像是新款，好吗？”

”“不错。”

在这个例子中，丈夫对妻子的问话一律给予了肯定的回答，在形式上是符合合作原则的，但实际上这位妻子却非常不满，这是因为此时妻子并不是需要这种语言的表面合作，而是希望丈夫给自己一些合理化的建议。

丈夫简单的肯定回答对妻子来说只是敷衍了事，并非真心合作的态度。

这时丈夫在语言沟通中必须采取更高层次的合作——内容的合作，也就是对于沟通内容的积极参与，根据对方询问的目的给予一些较为明确的意见。

比如“高跟鞋对脚踝有伤害”“不如试一试新款的”，等等，这样的回答虽然没有给予妻子正面的肯定，但对妻子来说是明确的、积极的，在内容上是积极合作的，妻子不管会不会考虑这些意见，但她明白丈夫是真正地参与了此次语言的沟通。

当然，也不是说任何情况下都要达到合作原则的这两个层面。

形式的合作是必不可少的，任何语言沟通都应具备这个条件，而内容的合作在某些时候不一定必不可少。

例如：在某个社交场合，某人高谈阔论，你可以仅仅出于礼貌的要求给予形式上的合作，不一定非要进入对方的话题，不一定非要提出自己的看法或建议，但这并不会影响到双方的交流，语言沟通也不会受到损害。

.....

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>