

<<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

## &lt;&lt;人际沟通技巧&gt;&gt;

## 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>