

<<人际交流艺术>>

图书基本信息

书名：<<人际交流艺术>>

13位ISBN编号：9787811235760

10位ISBN编号：7811235765

出版时间：2009-4

出版时间：北京交通大学出版社

作者：张喜春，刘康声，盛暑寒 编著

页数：190

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;人际交流艺术&gt;&gt;

## 前言

为了适应我国社会经济发展对高素质、高技能劳动者的需求，劳动和社会保障部职业技能鉴定中心开发了一个为就业服务的职业核心能力体系，包括与人交流能力、数字应用能力、信息处理能力、与人合作能力、解决问题能力、自我学习能力、外语应用能力和创新能力等8个职业核心能力。这表明目前对高职学生开展人际交流能力培养是十分必要和迫切的任务。为此我们编写了此教材。

为了更好地满足高职高专教学的需要，以及职业院校学生走上一线工作岗位后的实际需求，本教材着重突出了两个特点。

一是特别突出可操作性。

不在理论上纠缠，不在概念上下力气，单刀直入地介绍相关知识、技巧和方法，基本可以满足学生“听了就能懂，看了就能会，学了就能用”的要求。

二是特别突出职业特色。

作为供职业院校使用的教材，本教材在内容选择上既兼顾人际交流的共性内容，又突出职场人际交流的个性特点，有意识地编写了“与上司交流的艺术”“与下属交流的艺术”“与同事交流的艺术”“与客户交流的艺术”“面试交流艺术”“电话交流艺术”等内容。

本教材分为3篇，共8章。

第1篇介绍进行有效交流的关键问题，内容包括倾听、身体语言和人际交流的障碍与冲突；第2篇介绍不同方式的交流，内容包括口头交流、书面交流和网络交流；第3篇介绍不同对象的交流，内容包括职场交流和日常生活交流。

为了便于读者很好地理解和接受相关知识及技巧，本教材每个章节都安排了适量的案例故事，从正（“交流之得”）反（“交流之失”）两个方面讲述交流的经验教训。

为了便于学生巩固所学知识和技能，本教材在各章节的后面还安排了“交流自测”、“交流自训”及“交流之窗”：用生动灵活的测试题提高学习兴趣，检验所学知识和技能；用具有情境感的训练方式提高技能，更加深入地掌握交流艺术；用独立短小的文章补充交流知识，开阔视野。

## <<人际交流艺术>>

### 内容概要

人际交流在人际交往中具有重要作用。

交流能力是一个人生存与发展的必备能力，也是决定一个人成功的必要条件。

本书有选择性、有针对性地吸收了国内外人际交流最新研究成果和实务经验，针对高职院校学生的特点，针对国家劳动和社会保障部提倡的培养职业核心能力的需要，编写了这本适合职业院校学生需要的教材。

本教材特点突出：可操作性强，突出职业特色，让学生听了就能懂，看了就能会，学了就能用。

## &lt;&lt;人际交流艺术&gt;&gt;

## 书籍目录

第1篇 有效交流的关键 第1章 倾听 1.1 倾听在交流中的重要作用 1.1.1 更加准确、全面地了解对方 1.1.2 给人留下良好印象,改善双方关系 1.1.3 获得相关信息,取得意外收效 1.2 倾听过程中的回应艺术 1.2.1 通过提问回应的艺术 1.2.2 通过沉默回应的艺术 1.3 倾听中获取信息的艺术 1.3.1 充分获取信息的技巧 1.3.2 倾听中获取言外之意的艺术 第2章 身体语言交流 2.1 表情语言交流 2.1.1 眼神 2.1.2 微笑 2.2 肢体语言交流 2.2.1 手部的动作语言 2.2.2 头部的动作语言 2.2.3 腿脚部的动作语言 2.2.4 姿态语言 2.3 身体语言的禁忌 2.3.1 表情语言的禁忌 2.3.2 握手的禁忌 2.3.3 跨文化交流中握手的禁忌 2.3.4 交流中肢体语言的禁忌 第3章 障碍与冲突 3.1 人际交流障碍 3.1.1 心理障碍 3.1.2 语言障碍 3.1.3 文化障碍 3.1.4 角色障碍 3.1.5 环境障碍 3.2 人际冲突 3.2.1 冲突的原因和激化 3.2.2 化解冲突的技巧 3.2.3 对待对立观点的方法 3.2.4 人际冲突的处理策略 第2篇 不同方式的交流 第4章 口头交流 4.1 面谈交流 4.1.1 做好面谈前的准备 4.1.2 实现面谈最佳效果的原则 4.1.3 面谈的艺术 4.1.4 面谈中的错误做法 4.2 面试交流 4.2.1 面试的基本原则 4.2.2 回答问题的技巧 4.2.3 提出问题的技巧 4.2.4 面试中的忌语 4.3 演讲交流 4.3.1 演讲的准备 4.3.2 演讲的开篇技巧 4.3.3 演讲的语言技巧 4.3.4 演讲的结尾技巧 4.4 电话交流 4.4.1 电话交流的常规艺术 4.4.2 接听电话的艺术 4.4.3 拨打电话的艺术 第5章 书面交流 5.1 书面交流的原则 5.2 书面写作 5.2.1 书面写作的策略 5.2.2 提高写作效率 5.3 消极信息书面交流 5.3.1 委婉开头 5.3.2 说明原因 5.3.3 进入传递过程 5.3.4 积极结尾 第6章 网络交流 6.1 电子邮件交流 6.1.1 电子邮件宜“三短” 6.1.2 电子邮件宜“两长” 6.2 网络聊天交流 6.2.1 网络聊天的原则 6.2.2 要学会尊重他人 6.2.3 要学会交流艺术 6.2.4 要遵守公司规定 第3篇 不同对象的交流 第7章 职场交流 7.1 与上司交流 7.1.1 工作中的交流环节 7.1.2 请示汇报的基本态度 7.1.3 与副职上司交流的艺术 7.1.4 与各种类型的上司交流的艺术 7.1.5 避免与上司的矛盾冲突 7.2 与下属交流 7.2.1 正确下达命令 7.2.2 确保下属接受命令 7.2.3 赞扬下属的艺术 7.2.4 批评下属的艺术 7.3 与同事交流 7.3.1 把同事当成朋友 7.3.2 注意语言表达 7.3.3 善待分歧和矛盾 7.3.4 与同事交流的忌讳 7.3.5 学会与各种类型的同事打交道 7.3.6 新员工与老同事的交流 7.4 与客户交流 7.4.1 接近客户的技巧 7.4.2 与初次见面的客户交流 第8章 日常生活交流 8.1 与长辈交流 8.1.1 与父母交流 8.1.2 与老年人交流 8.1.3 与老年人交流的忌讳 8.2 与同学交流 8.2.1 与同学交流的艺术 8.2.2 同学聚会的交流 8.3 与老师交流 8.3.1 与老师交流的原则 8.3.2 与老师交流的艺术 8.3.3 如何给老师提意见 8.3.4 与不同类型的老师交流 8.4 与陌生人交流 参考文献

章节摘录

第1篇有效交流的关键 第1章倾听 1.1倾听在交流中的重要作用 在人际交往中，善于倾听别人说话，及时地把握信息，理解他人，是人际交流的重要方式。

耐吉公司总裁鲍尔曼说过：“上帝给我们两只耳朵，却只给我们一张嘴巴，意思是要我们多听少说。

”在人际交往中，那些游刃有余、如鱼得水的人不仅仅是因为他们伶牙俐齿、能说会道，更重要的是他们善于倾听别人说话。

倾听作为交流活动的一个重要组成部分，它和说话一样具有说服力、感染力。

倾听是细细地听，而不是泛泛地听。

倾听者会对对方的话语做出相应的反应，表示出理解或疑惑、支持或反对、愉快或难过等；既有对语言信息的反馈，也有对身体语言信息，即表情、姿势等的反馈。

由于倾听者与说话者形成了相应形式的互动，便很好地促进了交流活动的顺利展开和完成。

因此有很多人认为：倾听是尊重他人的笑脸，倾听是美好关系的赠礼，倾听是打开别人心扉的钥匙，倾听是缩短自己与他人之间距离的高速路，倾听是为自己赢得信任和尊重的邀请函。

由此看来，一个善于交流的人不仅要会说，更要会听。

<<人际交流艺术>>

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>