第一图书网, tushu007.com

<<沟通能力训练>>

图书基本信息

书名：<<沟通能力训练>>

13位ISBN编号：9787030277145

10位ISBN编号：7030277147

出版时间：2010-6

出版时间：科学出版社

作者：刘凤芹 编

页数：294

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

前言

沟通，是为了一个特定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。
有人曾说：“沟通能力从来没有像现在这样成为个人成功的必备条件！
一个人成功的因素，75%靠沟通，25%靠天分和能力。
”在现代社会中，工作、生活节奏加快，人际交往趋于频繁，沟通可以让我们增进个体与社会的联系，形成一条牢固的情感纽带；也可以让我们通过与他人的信息交流，促进相互间的合作。
因此，美国著名化工企业杜邦公司总裁夏皮罗感慨：“没有一项对企业的作用力比得上适当的沟通。”沟通能力已经成为21世纪人才的重要素质之一。
作为一项重要能力，沟通是思维方法、认知水平、情商高低的具体体现。
良好的沟通能力不是与生俱来的，只有在社会化过程中不断地接受系统训练才能习得。
因此，本教材的目标是：实现“做中学”，通过运用沟通方法和知识去完成精心设计的案例、ft务，使学生领悟沟通是什么，沟通为什么重要，如何成为沟通高手，并能在日常生活、学校生活和职业生活中努力强化主动沟通意识，养成及时沟通习惯，运用正确沟通方法，时时进行有效沟通，成为受上司信任、同事信赖、客户尊敬的职场人员，成为社会上受人欢迎的人。
本书每章采用项目.任务式的结构设计，每个任务由以下十一个部分构成。
名人名言：与任务内容有关，现代与古代、东方与西方、中国与外国的名句兼顾，并考虑学生的接受和认同，有激励和启发作用。
学习目标：明确任务目标。
任务描述：从社会生活、工作需要中提取典型任务，描述任务的效果或重要性。
任务分析：分析任务的内容，介绍完成任务的过程与方法，并启发探索解决问题更好方法的动机和兴趣。
相关知识：介绍必需、够用的沟通知识或管理知识。
相关链接：介绍相关的知识点。
拓展与提高：与这个该有间接联系的延伸的知识，或实现该任务的窍门、个性化经验、引发思考与行动的测试题等。
案例分析：所编或选的案例内容充分考虑学生的思维水平和接受能力，紧扣学习目标、贴合工作实际，对学生建构沟通意识和能力能产生一定的冲击和影响。
完成任务：绝大多数以表格形式呈现。
任务或活动涵盖学习目标，具体，可操作，学生确实能“做”，通过“做”，学生确实能强化沟通意识，学到沟通的方法。
“完成任务反馈表”便于学生归纳、整理、记录自己的感悟。

内容概要

本书采用了项目一任务式的结构设计，设计的任务、活动贴近学生实际、贴近校园、贴近职业，且具体、可操作，使沟通意识和方法的训练简便、易行、有效，同时，将课堂、校园、家庭变成沟通能力的训练场，力求通过“沟通能力训练”营造和谐家庭氛围、和谐校园氛围，进而为学生顺利进入职场奠定基础。

本书适合作为中等职业学校各类专业特别是应用文科类专业沟通能力训练的教材，也可作为相关单位沟通能力培训教材和有志成为沟通高手的学习者的参考书。

<<沟通能力训练>>

书籍目录

前言第一章 沟通前的准备 任务一 树立信心 任务二 端正态度 任务三 明确目的 任务四 选择策略第二章 准确表达 任务一 口头表达 任务二 声情表达 任务三 肢体表达 任务四 服饰表达第三章 积极倾听 任务一 主动倾听 任务二 察言观色 任务三 深度领会 任务四 克服障碍第四章 有效反馈 任务一 适度回应 任务二 恰当提问 任务三 确认理解 任务四 事后反馈第五章 与上司沟通 任务一 了解上司 任务二 获得信任 任务三 领会意图 任务四 谨言慎行第六章 与同事沟通 任务一 尊重对方 任务二 主动合作 任务三 把握分寸 任务四 实现共赢第七章 与客户沟通 任务一 了解客户 任务二 适度关心 任务三 提供帮助 任务四 保持关系第八章 特定情境沟通 任务一 接打电话 任务二 收发邮件 任务三 参加会议 任务四 与媒体沟通参考文献

章节摘录

插图：小鹿刚参加工作不久，由于在与人沟通的过程中发生了一些误会，受到了上司的批评，因此她意识到自己在沟通能力上存在着很大的不足。
于是，她阅读了有关书籍，并虚心向上司请教，后来她知道了沟通能力是人人都具备的，只要相信自己，并坚持学习、训练，自己也可以成为沟通高手。
在潜意识里拒绝与人交流或害怕当众说话，并不是某一个人独特的心理，大多数人都是这样，只是程度不同而已。
即使是职业演说者，也不可能完全克服登台的恐惧，他们在演讲开始时也或多或少地表现出紧张，只不过他们能够迅速调整自己，进入镇静的状态。
所以，你大可不必胆小地躲在自己给自己设定的框框里，那样，恐惧就会一发不可收拾，从而使你的思维受到阻滞，言辞不够流畅，甚至连肌肉也会抖动起来无法控制，最终严重破坏你讲话的效果。
因此，为顺利沟通所做的准备中，首要的一点就是树立起自己的信心，相信自己能拥有一副好口才，能够成为沟通高手。
要想树立信心，就必须要学会积极进行自我心理暗示，并鼓起勇气主动与人交流。
一、进行积极自我心理暗示1.将“ 成为沟通高手 ”设定为目标西方有位哲人说过：“ 世间只有令人喜悦的说话能力，可以使人很快地完成一种伟大的事业并获得世人的认识。
”提高说话能力真的那么重要吗？
答案是肯定的。
首先，良好的说话能力可以受到别人的赞赏。
每个人都可能有在公开场合发言、讲话甚至演说的机会。
试想一下，当你自信地站在讲台上，面对着台下全神贯注的听众，发表一番深入浅出、幽默诙谐、思想深刻的演讲时，将会得到多么热烈的掌声、多少赞许的目光和由衷的赞叹。

编辑推荐

《沟通能力训练》：中职中专文秘类专业规划教材。

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