

<<人际沟通艺术>>

图书基本信息

书名：<<人际沟通艺术>>

13位ISBN编号：9787115274823

10位ISBN编号：7115274827

出版时间：2012-5

出版时间：人民邮电出版社

作者：麻友平 编

页数：238

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>

## <<人际沟通艺术>>

### 内容概要

《高等院校素质教育课程“十二五”规划教材：人际沟通艺术》是为有效提高高等院校大学生的人际沟通能力而设计的，其重点是普及人际沟通知识、提升大学生的综合素质。

本书在内容安排上遵循由浅入深、循序渐进的原则。全书共分12章，前4章讲述人际沟通的基本知识，为后续学习打下理论基础；中间6章讲述和训练大学生在生活和工作中的沟通技能；最后2章内容是对人际沟通能力的拓展和深化，为进一步提高学生的人际沟通能力提供帮助。

为方便教师授课和学生学习，本书提供课件、教案、习题答案、模拟试卷等资料，索取方式参见“配套资料索取说明”。

本书可作为本专科各类专业学生的教材，也可供社会各行业人员使用和参考。

## <<人际沟通艺术>>

### 书籍目录

#### 第一章 人际沟通基础

##### 第一节 认识人际

- 一、人际关系
- 二、人际关系与人际沟通
- 三、相互关系的发展阶段
- 四、良好相互关系的基本因素
- 五、相互关系中常见的沟通问题
- 六、改善人际沟通的办法
- 七、解决冲突

##### 第二节 了解沟通

- 一、沟通的基本概念
- 二、沟通的基本原则
- 三、如何克服沟通障碍

##### 本章小结

##### 思考与训练

#### 第二章 倾听艺术

##### 第一节 倾听概述

- 一、倾听的含义
- 二、倾听的作用

##### 第二节 倾听障碍与策略

- 一、倾听障碍
- 二、倾听策略

##### 第三节 有效倾听的方法

- 一、有效倾听的技巧
- 二、倾听的注意事项

##### 第四节 倾听中的提问与反馈

- 一、倾听中的提问
- 二、倾听中的反馈

##### 本章小结

##### 思考与训练

#### 第三章 语言沟通艺术

##### 第一节 语言沟通能力的构成和表现

- 一、语言沟通能力的构成
- 二、语言沟通能力的表现

##### 第二节 语言沟通的有效方式

- 一、自如地驾驭你的谈吐
- 二、努力把话说得又少又好
- 三、与人沟通做到词必达意
- 四、充分发挥声音的表情作用
- 五、懂得适时地结束谈话
- 六、能够与任何人自由交谈
- 七、学会在交谈时就地取材
- 八、讲话时避免说太多的“我”
- 九、说话重在讨论而非争论
- 十、与人交谈应开诚布公

## <<人际沟通艺术>>

十一、语气婉转方能曲径通幽

十二、学会恰当地引用名言

第三节 语言沟通中的修辞

一、比喻

二、象征

三、夸张

四、比拟

五、借代

六、对照

七、引用

八、排比

九、双关

第四节 语言沟通中的误区

一、君子言贵，沉默是金

二、一团和气，随声附和

三、不苟言笑，板着面孔说话

四、自称“直脾气”而随意讲话

五、只顾自我表现，对他人视而不见

六、好胜心强，喜欢与人争论

七、语言冗长，长话不会短说

八、不懂装懂，哗众取宠

九、忠言逆耳，缄默不语

十、任性而为，不拘小节

本章小结

思考与训练

第四章 非语言沟通艺术

第一节 非语言沟通的含义及特点

一、非语言沟通的含义

二、非语言沟通的特点

第二节 非语言沟通与情绪表露

一、眼睛的情绪表露

二、嘴巴的情绪表露

三、颈部动作的情绪表露

四、四肢的情绪表露

五、腰、腹部动作的情绪表露

六、背部动作的情绪表露

七、腿部动作的情绪表露

八、足部动作的情绪表露

第三节 语言沟通与非语言沟通的区别与联系

一、语言沟通与非语言沟通的区别

二、语言沟通与非语言沟通的联系

本章小结

思考与训练

第五章 自我沟通艺术

第一节 自我认识

一、正确认识自我

二、自我激励

## <<人际沟通艺术>>

### 第二节 沟通中的情绪状态

- 一、情绪的各种不同状态
- 二、相互对立的情绪

### 第三节 自我认知能力的培养

- 一、情绪的自我认识
- 二、情绪的自我表达
- 三、情绪的自我调节

### 本章小结

### 思考与训练

## 第六章 应酬沟通艺术

### 第一节 介绍

- 一、自我介绍时的沟通
- 二、居中介绍时的沟通
- 三、集体介绍时的沟通

### 第二节 称呼

- 一、称呼的原则
- 二、称呼的礼俗
- 三、称呼的忌讳

### 第三节 拜访

- 一、事先预约，不做不速之客
- 二、守时践约，不做失约之客
- 三、登门有礼，不做冒失之客
- 四、举止文雅，不做粗俗之客
- 五、适时告辞，不做难辞之客

### 第四节 迎访

- 一、预做准备
- 二、热情迎候
- 三、待客以礼
- 四、礼貌送客

### 第五节 问候

- 一、问候的形式
- 二、问候的礼节

### 第六节 探望

- 一、掌握探视时间
- 二、注意表情谈吐

### 本章小结

### 思考与训练

## 第七章 交友沟通艺术

### 第一节 交友的基本原则

- 一、大度集群朋
- 二、患难见真情
- 三、交友重大节
- 四、平等相待

### 第二节 交友沟通的技巧

- 一、结交志同道合的朋友
- 二、朋友之间应保持适当的距离
- 三、好朋友也要“明算账”

## <<人际沟通艺术>>

- 四、尊重朋友的隐私
- 五、对朋友保持忠诚
- 六、别伤了朋友的自尊
- 七、对待朋友不宜过分客气
- 八、要真诚地向朋友道歉
- 九、应珍惜同窗友谊

### 第三节 交友沟通的忌讳

- 一、揭短挖苦的话
- 二、过分指责的话
- 三、贬低对方的话
- 四、揭露老底的话

#### 本章小结

#### 思考与训练

### 第八章 异性沟通艺术

#### 第一节 异性沟通的基本技巧

- 一、话语投机的技巧
- 二、缩短心灵距离的技巧
- 三、保持适度的神秘感
- 四、赞美异性的技巧

#### 第二节 恋爱中的异性沟通

- 一、恰当地表达爱意
- 二、初恋的沟通技巧
- 三、约会的技巧
- 四、感情升温的方法
- 五、恋爱中“斗嘴”的技巧
- 六、初见对方父母的沟通技巧
- 七、恋爱沟通的禁忌
- 八、否定恋人意见的技巧
- 九、拒绝求爱的技巧

#### 本章小结

#### 思考与训练

### 第九章 团队沟通艺术

#### 第一节 团队沟通概述

- 一、团队基本分析
- 二、高效团队的特征
- 三、团队沟通的要素及特点

#### 第二节 团队沟通技巧

- 一、团队沟通的程序
- 二、团队沟通中的障碍
- 三、团队沟通的技巧
- 四、团队沟通的注意事项

#### 本章小结

#### 思考与训练

### 第十章 职场沟通艺术

#### 第一节 与领导沟通的艺术

- 一、处理好与领导的关系
- 二、学会适应各种类型的领导

## <<人际沟通艺术>>

- 三、掌握与领导相处的技巧
- 四、努力赢得领导的重视
- 五、在公共场合注意维护领导权威
- 六、勇于向领导承认自己的不足
- 七、不要表现得比领导高明
- 八、巧妙应对“糊涂”领导
- 第二节 与同事沟通的艺术
  - 一、新员工的沟通要则
  - 二、适度应酬可以增进同事感情
  - 三、与同事的竞争要光明正大
  - 四、让“黑状”无用武之地
  - 五、妥善解决同事间的矛盾
  - 六、谨防别有用心者的谣言
  - 七、与同事相处的禁忌
- 第三节 与下属沟通的艺术
  - 一、不要在下属面前摆架子
  - 二、学会跟下属开玩笑
  - 三、可以和下属交朋友
  - 四、放手让下属自己去做
  - 五、学会真诚地赞美下属
  - 六、批评下属要讲技巧
  - 七、升职后应与原本是同事的下属和谐相处

本章小结

思考与训练

### 第十一章 跨文化沟通艺术

#### 第一节 文化与跨文化沟通

- 一、文化
- 二、跨文化沟通

#### 第二节 文化差异

- 一、东西方的文化差异
- 二、东西方在沟通方式上的差异

#### 第三节 跨文化沟通的策略和技巧

- 一、跨文化沟通的策略
- 二、跨文化沟通的技巧
- 三、跨文化沟通的忌讳

#### 第四节 跨文化沟通礼仪

- 一、部分亚洲国家的沟通礼仪
- 二、部分欧美国家的沟通礼仪
- 三、其他国家的沟通礼仪

本章小结

思考与训练

### 第十二章 化解沟通难题艺术

#### 第一节 沟通地点与时间的选择

- 一、沟通地点的选择
- 二、沟通时间的选择

#### 第二节 应对难沟通的人

- 一、滴水不漏应对笑里藏刀的人

## <<人际沟通艺术>>

- 二、灵活应对自私自利的人
- 三、沉默应对清高傲慢的人
- 四、谨慎应对深藏不露的人
- 五、尽快远离搬弄是非的人
- 六、宽容对待贪便宜的人
- 七、热情对待性格孤僻的人
- 八、冷静迁就脾气暴躁的人
- 九、宽厚平和对待尖酸刻薄的人
- 十、大度忍让心胸狭窄的人

### 第三节 应对难处理的事

- 一、巧妙避开左右为难的选择
- 二、机智应对别人的有意刁难
- 三、及早逃离苦恼的是非之地
- 四、不失礼节地拒绝他人的请求
- 五、用策略打破谈判中的僵局
- 六、沉着应对别人的指责
- 七、恰当地安慰失意者
- 八、严格控制自己的情绪

本章小结

思考与训练

主要参考文献

配套资料索取说明



<<人际沟通艺术>>

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>