

<<沟通的艺术>>

图书基本信息

书名：<<沟通的艺术>>

13位ISBN编号：9787515504346

10位ISBN编号：751550434X

出版时间：2012-6

出版时间：金城出版社

作者：马银春

页数：277

字数：231000

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;沟通的艺术&gt;&gt;

## 前言

人只要活着，就会和这个世界发生千丝万缕的联系，就难免要与人交往。交往离不开沟通，不论你与亲人的沟通，与朋友的沟通，与同事或者上司的沟通，与客户的沟通……这些无不需要沟通的技巧。

“沟通是立足社会的资本”这句话也已经越发地为人们所接受。

尽管我们自从出生以来就一直在沟通，但你可能并不总是像你希望的那样有效，而沟通的不善则会给我们的生活或者命运带来很大的影响。

也许你很善口才，但是却不懂人际相处；也许你很会做事，但是却猜不透别人的心理；也许你很有能力，但是却没有赏识。

所有的问题都是因为我们缺乏沟通的能力，沟通无时无刻不在影响着我们的生活。

现代社会是一个信息化的社会，掌握了信息就等于掌握了主动权，而获得信息就需要有良好的沟通能力。

也许你会说，对方的生活环境和自己差别很大，没有太多可以沟通的共同话题，并以此作为拒绝与他人沟通的理由。

其实，只要你态度真诚，就算生活环境有差异，相信你们的沟通也能顺利进行下去，并因此得到一位新朋友。

保持沟通在生活中非常重要，朋友之间如果能经常沟通，双方的误会就会减少，双方的了解会更加深入。

这样，朋友间反目成仇的机会就大大地减少了。

夫妻之间保持良好的沟通能让彼此相互理解对方的行为，及时发现自己的错误，不至于是因为生活中琐碎的小事而影响两人的感情生活，还能避免因一时赌气而发生离婚的尴尬。

既然沟通如此重要，那在实际生活中，我们怎样才能做到与人顺利沟通呢？

或者说与人沟通有没有什么秘诀呢？

笔者认为，在沟通中应该注意以下五个方面：一是态度要真诚，这一点非常重要，只有当你怀着一颗真诚的心去对待别人的时候，别人才会以同样真诚的心与你交流。

当然，这还要掌握好谈话的火候，也就是“度”。

怎样掌握呢，就是要仔细观察与你交流的对方反应，是心不在焉，还是仔细聆听，从对方身上得到的信息，就是你交流的成与败的关键，也是你调整沟通方式的重要依据。

二是沟通的语境要松紧有度。

交流就是双方之间的沟通，不可一味地只说自己的观点，要注意松紧有度，这包括说话的语速，句与句之间的空隙时间，留给对方说话的时间等等。

三是要有适当的肢体语言，交流中适时地出现肢体语言是非常有必要的，这会为我们的交流添加更多的色彩，也更丰富你们的谈话内容。

当然，前提是你所使用的肢体语言是正确的、善意的，所以前提要先了解肢体语言的正确使用方法。

四是微笑，这是沟通当中最厉害的武器，不管在什么场合与什么人交流，适时的微笑都会展现出你的真诚与友好。

在沟通过程中，我们除了要掌握好沟通的时间、地点、场合、表情、语气、肢体动作等以外，还要善于倾听，要懂得换位思考。

因此，进行沟通时，首先需要学会建立信任与感情，做到换位思考、相互尊重与欣赏；其次，积极聆听，透过聆听与发问理解别人，再透过有效表达让别人理解自己，最后透过有效回馈逐步达成共识。

沟通是一门艺术，这就需要在日常人际交往中多加学习和培养。

在与他人沟通当中，针对不同的人，要灵活的运用沟通技巧，因地制宜，因人而异地展现你的沟通艺术魅力。

在本书中，我们介绍了十多种沟通艺术，涵盖了生活中的方方面面，这其中包括：求人办事当中的沟通艺术；谈判当中的沟通艺术；职场当中的沟通艺术；打电话时的沟通艺术；谈恋爱的沟通艺术；美满婚姻的沟通艺术；以及与朋友之间的沟通艺术；与陌生人之间的沟通艺术；亲子之间的沟通艺术

## <<沟通的艺术>>

等等。

此外，书中还对身体语言和交谈当中的声音艺术进行了详细的介绍，这就为广大读者了解沟通艺术提供一个全方位、立体式的读本。

当你真正掌握这些技巧时，你就会发现沟通艺术带给你的巨大魔力，它不仅能让你在社交场合广受欢迎，还能使你在家庭和朋友的沟通中游刃有余。

总之，学习沟通的艺术并不是最终的目的，我们的最终目的是：要通过学习和了解沟通的艺术技巧，把这些知识运用到社会实践当中去，以有效地沟通来解决工作或者生活中的各种问题，改善我们的人际关系，提升我们的生活质量。

编者 2012年3月

## <<沟通的艺术>>

### 内容概要

在《沟通的艺术(白金版)》中，编者介绍了十多种沟通艺术，涵盖了生活中的方方面面，这其中包括：求人办事当中的沟通艺术；谈判当中的沟通艺术；职场当中的沟通艺术；打电话时的沟通艺术；谈恋爱的沟通艺术；美满婚姻的沟通艺术；以及与朋友之间的沟通艺术；与陌生人之间的沟通艺术；亲子之间的沟通艺术等等。

《沟通的艺术(白金版)》的作者是马银春。

## <<沟通的艺术>>

### 书籍目录

#### 第1章 沟通，让生活更美好

沟通让世界更美好

沟通能力也是一种职场竞争力

会说话的人受欢迎

沟通决定你的一生

学会人际沟通术，有朋自远方来

拒绝寂寞，沟通才是社会的主旋律

#### 第2章 保证前提，让沟通更加顺畅

礼仪：成功沟通第一步

尊重：有效沟通的前提

真诚友善才能受欢迎

要想沟通顺畅，自信必不可少

平等交流，消除位差才能有效沟通

学会宽容，先接纳别人才能沟通

沟通需要良好的口才

高效的沟通从倾听开始

#### 第3章 求人办事，口到事就成

看人说话，办事不难

赞扬恰如其分，求人办事不难

央求不如婉求，劝导不如诱导

好事不怕多磨，久泡必然成功

巧设饭局，酒桌上易成事

托人办事，迂回开道

#### 第4章 上通下达，沟通让你搭上成功的直通车

职场人生，赢在沟通

巧妙地向你的上司“进言”

谁说上司的要求不能拒绝

适时夸奖下属，让人心向你靠拢

与同事和谐共处

把握好与下属的距离

职场需要闲聊，但绝不可无聊

#### 第5章 谈判沟通，赢得你想要的一切

提高谈判的语言力量

放弃正面作战，迂回前进攻其心

巧妙提问，洞察先机

回答提问还是留有后路为好

谈判插话，找准契机很重要

如何处理谈判破裂

谈判中，如何把“不”说出口

#### 第6章 诚信沟通，好生意是谈出来的

诚信沟通，生意场上财源不断

如何有效地说服客户

与客户沟通的注意事项

把话说到顾客心坎里

如何巧妙应对顾客的异议

## <<沟通的艺术>>

别跟“上帝”争辩

### 第7章 电话沟通，一线连起两片天

电话沟通，声音帮你传神

拨打和接听电话的技巧

电话沟通的注意事项

电话沟通，请别忽视礼仪

电话沟通，倾听有技巧

### 第8章 恋人沟通，让你情场不再失意

如何与心仪的她搭讪

爱要说出口，才能入佳境

谈情说爱，会谈才能有情有爱

用赞美拴住恋人的心

幽默的语言会让人产生好感

谈情说爱有忌讳，避开雷区易牵手

### 第9章 用心沟通，让爱一如初见

面对他，健谈跑到哪里去了

唠叨并非沟通的佳法

别让爱在冷战中死去

婆媳巧沟通，家庭多和睦

让沟通代替猜疑，让爱在信任中长久

夫妻会吵，才能越吵越亲

### 第10章 情谊至上，友谊地久天长

直言有分寸，忠言不逆耳

朋友间有了分歧怎么办

开玩笑有分寸，才不会失去“笑果”

勇于道歉，友谊之树才能常青

沟通要有度，距离产生美

朋友沟通有禁忌

### 第11章 新人变故交，就要和陌生人说话

面对陌生人，话在心口难开

初次见面，运用寒暄拉近关系

找准切入点，方能一见如故

你给他的第一印象怎么样

找准方法，打开对方的心扉

初交有分寸，再见并不难

### 第12章 如何说孩子才会听，怎么听孩子才会说

沟通，是维系亲子关系的基础

孩子犯了错，你会怎么说

坐下来，听听孩子说什么

孩子想的和你不一样

每个孩子都值得赞美

孩子为什么和你对着干

以身作则，最有效的沟通方式

### 第13章 身体语言，不用嘴也能交流

身体语言会说话

面部表情，最有表现力的语言

手势，最容易沟通的语言

## <<沟通的艺术>>

微笑，架起沟通的桥梁

你的眼睛看向何处

摊开手掌，让人心在坦诚中凝聚

第14章 声入人心，让沟通更有效

声音动听，才能吸引人

让你的声音充满魅力

说话有节奏，速度要适中

你的语调泄露了一切

别让情绪控制了你

别让口气害了你

让你的声音富有情感

第15章 美言善词，社交场上处处受欢迎

好形象会说话

博人好感，赞美给力

看人说话，到什么山唱什么歌

说话之前先动脑，口不择言惹人厌

诙谐幽默，成功社交的捷径

## &lt;&lt;沟通的艺术&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：一份调查结果表明，89%的人很在意领导对自己的评价，当被问及为什么会工作时，92%的人选择了个人发展的需要。

我们知道人的发展需要是全面的，不仅包括物质利益方面，还包括名誉、地位等精神方面，因为人们工作是为了更好地生存和发展，这就有了金钱和职位等方面的愿望，但除此之外，人们更中追求个人荣誉。

在很多单位，职员或职工的工资和收入都是相对稳定的，人们不必要在这方面费很多心思。

但人们很在乎自己在领导心目中的形象问题，对领导对自己的看法和一言一行都非常敏感。

而领导的表扬往往具有权威性，是确立自己在本单位或本公司同事中的价值和位置的依据。

如果一个下属很认真地完成了一项任务或作出了一些成绩，虽然此时他表面上装得毫不在意，但心里却默默地期待着领导来一番称心如意的嘉奖，而领导一旦没有关注，或者不给予公正的赞扬，他必定会产生一种挫败感，对领导也产生看法，“反正领导也看不见，干好干坏一个样”这样的领导怎么能调动起员工的积极性呢？

可见，领导的赞扬是下属工作的精神动力，而研究也表明，员工认为对他们个人工作的认同，比金钱奖励有更大的推动力。

可以说，很少有管理理念能像积极夸奖那样有效。

正所谓“重赏之下，必有勇夫”，在绝大多数领导人是无权解决下属加薪、晋升问题的，并非在激励下属上就无事可做，其实充分调动员工的积极性，并不一定需要付出很多钱。

而很多员工也表示，让工作变得有吸引力的也并不是职位和钱，而是上级对他们的赞赏和认可。

一位成功的管理者总结出以下几个不花钱却能使员工备受激励的方法。

1.口头表扬作用重大 视利益高于一切的人，口头表扬可能是“只听楼梯响，没见人上来”，但对于追求上进的员工来说，它却意味着鼓励。

口头表扬被认为是当今企业中最有效的激励办法。

## <<沟通的艺术>>

### 编辑推荐

《沟通的艺术(白金版)》告诉我们：人只要活着，就会和这个世界发生千丝万缕的联系，就难免要与人交往。

交往离不开沟通，不论你与亲人的沟通，与朋友的沟通，与同事或者上司的沟通，与客户的沟通……这些无不需要沟通的技巧。

“沟通是立足社会的资本”这句话也已经越发地为人们所接受。

<<沟通的艺术>>

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>