

《人际沟通训练（探索人际沟通奥秘必读之书
欣赏人际沟通趣闻必看之书
开展人际沟通培训必用之书）》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2014年05月01日

开本：32开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787560999944

编辑推荐

探索人际沟通奥秘必读之书

——李元授主编《人际沟通训练》评介

10年以前，李元授教授有一次给企业家作报告，事前查阅了大量的企业家成功案例，发现大凡成功的企业家，必然具有三种超强能力，即超强的策划能力，超强的协调能力和超强的沟通能力。李教授是研究语言运用与交际文化的，对其中的人际沟通能力的研究产生了兴趣，于是他多年来一方面大量地分析探讨企业家成功的沟通案例，另一方面广泛收集关于人际沟通的研究资料，为本书的编写打下了基础。2013年春，华中科技大学出版社决定出版李教授主编的“文化素质教育经典教材”，李教授就将《人际沟通训练》一书列入其中。他邀请相关专家一起编写，经过一年的努力，《人际沟通训练》终于隆重推出了。

李教授对《人际沟通训练》的编写提出了明确的意见：****、教材适用范围**：大中专院校文化素质教育教材；高职高专有关专业教材；相关行业及企事业单位的培训教材；广大爱好者自学进修读物。**第二、编写原则**：要有科学性、实用性、可操作性和趣味性。坚持科学性，去掉理论性过强的内容；坚持实用性与可操作性，让学生学得会，用得上，可以现学现用；坚持趣味性，精选案例，力求生动，有趣，精彩，有启发性。**第三、写作要求**：其中谈到，道理阐释力求简明扼要，不求全，说明白即可；案例分析亦不求全，点到为止，注意与所述条目挂钩。关于思考训练题的编写，思考题紧扣教材内容；训练题可多，每章不得少于3个训练题。

《人际沟通训练》一书有三大特色：

（一）沟通方式齐全

一般人际沟通方面的书多是侧重阐述某些方面的人际沟通方式，而对其他方面的人际沟通方式简单带过，甚至根本不涉及。本书全面探讨了人际沟通方式，诸如交友沟通、恋爱沟通、求职沟通、与领导沟通、与同事沟通、与下属沟通、与客户沟通以及跨文化沟通，可谓人际沟通方式齐全，对每种人际沟通方式都进行了较充分的阐述。

（二）案例精彩丰富

精选案例是本书的写作特色，所列案例必须经过认真的筛选，力求生动，有趣，有启发性，换一句话说，就是务必精彩。十年来，他收集了成千上万的精彩案例。

本书**章沟通与人际沟通，阐述“人际沟通的策略”，指出人要有自信，要有承受力，其中就列举了日本一位高材生的求职遭遇：

自杀未遂的高材生

[显示全部信息](#)

内容简介

《人际沟通训练》，既是“文化素质教育经典教材”，也是“中国演讲与口才协会推荐教材”。本书运用社会心理学与人际交往的理论，借鉴传播学、语言学、美学等相关学

科的理论与方法，阐述了人际沟通的方方面面：沟通与人际沟通，语言沟通，非语言沟通，沟通礼仪，沟通障碍，交友沟通，恋爱沟通，求职沟通，与领导沟通，与同事沟通，与下属沟通，与客户沟通，以及跨文化沟通。每章之后，设有较多的思考与训练题。本书科学性、实用性兼备，可操作性和可读性强，既可做大中专院校文化素质教育教材和相关行业及企事业单位的培训教材，亦可做广大人际交往与人际沟通爱好者的进修读物。

作者简介

李元授 教授，著名的语言学家和传播学家；湖北赤壁人氏，毕业于北京外国语大学和武汉大学；武汉大学新闻与传播学院教授，中国传媒大学等多所大学兼职教授、特聘教授，澳门教育研究中心客座教授；清华大学领导演讲口才研修班特邀专家；中国演讲与口才协会副会长，湖北省演讲学研究会会长，全国演讲大赛特邀评委和首席评委。主要研究方向：新闻传播与语言文化。先后主持国家教育部的“新闻信息研究”等人文社科项目的研究；先后编撰出版《新闻语言学》、《新闻传播学》、《新闻信息概论》、《节目主持人概论》、《知名主持人妙语评点》（上、下）、《交际学》、《演讲学》、《辩论学》、《演讲与口才》、《人际沟通》等16部著作，发表论文数十篇；在国家教育部主持的《大学生文化素质教育书系》中，主编《现代公共关系艺术》、《交际与口才》、《交际礼仪学》3部教材；先后主编“交际学丛书”、“人际交往精粹丛书”、“新世纪人才素质训练丛书”、“创造性人才素质训练教材”、“综合素质训练系列教程”、“节目主持艺术丛书”、“新闻新学科高级教材”、“高职高专新闻专业规划教材”等9套丛书；个人著述及所主编的著作合计70余部，达2000万字；

其著作曾多次荣获国家教育部等省部级奖励

李元授 教授，著名的语言学家和传播学家；湖北赤壁人氏，毕业于北京外国语大学和武汉大学；武汉大学新闻与传播学院教授，中国传媒大学等多所大学兼职教授、特聘教授，澳门教育研究中心客座教授；清华大学领导演讲口才研修班特邀专家；中国演讲与口才协会副会长，湖北省演讲学研究会会长，全国演讲大赛特邀评委和首席评委。主要研究方向：新闻传播与语言文化。先后主持国家教育部的“新闻信息研究”等人文社科项目的研究；先后编撰出版《新闻语言学》、《新闻传播学》、《新闻信息概论》、《节目主持人概论》、《知名主持人妙语评点》（上、下）、《交际学》、《演讲学》、《辩论学》、《演讲与口才》、《人际沟通》等16部著作，发表论文数十篇；在国家教育部主持的《大学生文化素质教育书系》中，主编《现代公共关系艺术》、《交际与口才》、《交际礼仪学》3部教材；先后主编“交际学丛书”、“人际交往精粹丛书”、“新世纪人才素质训练丛书”、“创造性人才素质训练教材”、“综合素质训练系列教程”、“节目主持艺术丛书”、“新闻新学科高级教材”、“高职高专新闻专业规划教材”等9套丛书；个人著述及所主编的著作合计70余部，达2000万字；

其著作曾多次荣获国家教育部等省部级奖励

[显示全部信息](#)

目录

导语 成功有赖于超强的沟通能力

第一章 沟通改变人生——沟通与人际沟通

第一节 沟通

一、沟通的特征与意义

二、沟通的类型与要素

第二节 人际沟通

一、人际沟通的特征

二、人际沟通的原则

三、人际沟通的策略

四、人际沟通的层次

【思考与训练】

第二章 口才助你成功——语言沟通

第一节 语言沟通的原则

一、目的原则 导语 成功有赖于超强的沟通能力 第一章 沟通改变人生——沟通与人际沟通

第一节 沟通 一、沟通的特征与意义 二、沟通的类型与要素 第二节 人际沟通

一、人际沟通的特征 二、人际沟通的原则 三、人际沟通的策略 四、人际沟通的层次

【思考与训练】 第二章 口才助你成功——语言沟通 第一节 语言沟通的原则 一、目的原则

二、得体原则 三、情感原则 第二节 言语沟通 一、交谈技巧 二、问答技巧 三、赞美技巧

四、拒绝技巧 第三节 网络沟通 一、网络沟通的特点 二、手机短信的沟通技巧

三、电子邮件的沟通技巧 四、网络聊天的沟通技巧 【思考与训练】 第三章

成功重要桥梁——非语言沟通 第一节 非语言沟通与体态语 一、体态语的含义

二、非语言沟通的作用 三、非语言表达的要求 第二节 非语言沟通的类型与功能

一、目光语 二、表情语 三、手势语 四、体姿语 五、界域语 六、服饰语 第三节

体态语解读的基本原则 一、结合表达者的个性特征来解读

二、结合不同的文化背景来解读 三、结合“体态簇”来综合解读

四、结合现场群体的不同反应来解读 【思考与训练】 第四章 有礼走遍天下——沟通礼仪

第一节 个人礼仪 一、仪容礼仪 二、着装礼仪 三、饰品礼仪 四、表情礼仪 五、微笑礼仪

六、个人形象礼仪 第二节 社交礼仪 一、介绍礼仪 二、握手礼仪 三、名片礼仪

四、手机礼仪 第三节 公关礼仪 一、电话礼仪 二、电子邮件礼仪 三、公关活动礼仪

【思考与训练】 第五章 走出沟通误区——沟通障碍 第一节 沟通中的障碍

一、发送者的障碍 二、接收者的障碍 三、信息本身障碍 四、传递渠道障碍 第二节

文化障碍 一、语言障碍 二、习俗障碍 三、教育背景障碍与文化观念障碍 第三节 心理障碍

一、态度与情绪 二、自卑与自傲 三、害羞与孤僻 四、嫉妒与偏见 第四节

沟通组织障碍及其他障碍 一、沟通组织障碍 二、沟通渠道障碍 三、空间距离障碍

四、年龄性别障碍 第五节 沟通障碍的克服 一、适应对方 二、善于倾听 三、准确表达

【思考与训练】 第六章 友谊地久天长——交友沟通 第一节 交友的原则 一、交友宜大度

二、交友重小节 三、重患难之交 四、要平等相待 第二节 交友的艺术 一、尊重朋友

二、真诚待友三、宽容待友四、诚信待友五、互助互利六、诚恳道歉

第三节 交友忌讳

一、不过分指责二、不揭短挖苦三、不贬低对方四、不揭露老底【思考与训练】第七章

爱是前进动力——恋爱沟通

第一节 爱是心灵的沟通

一、多说情话二、巧用暗示

三、常处常新四、可用昵称

第二节 会意与赞美

一、会意二、赞美三、幽默

第三节 约会与禁忌

一、约会二、赴会三、禁忌

第四节 求爱与拒绝

一、女性亦可主动追求

二、自然表达爱意三、初恋女性说话技巧四、巧妙拒绝对方诱惑【思考与训练】第八章

树立良好形象——求职沟通

第一节 寻求理想的职业

一、认清你自己

二、了解用人单位需求

第二节 做好求职准备

一、做好心理准备二、写好求职信

三、学一点求职礼仪

第三节 设计好个人简历

一、个人简历的一般写法

二、个人简历的写作要领

第四节 如何应对求职面试

一、自我介绍的艺术

二、怎样回答面试官的问题

三、面试中的提问技巧四、应聘时的忌讳【思考与训练】

第九章 学会服从进谏——与领导沟通

第一节 尊重领导，学会服从

一、尊重领导

二、学习领导三、服从领导四、避免尴尬

第二节 注意倾听，巧妙进谏

一、善于领会领导意图二、进谏要讲究策略三、进谏语气要委婉四、建议理由要充分

第三节 适度赞美，委婉拒绝

一、真诚赞美领导风范二、赞美领导要掌握技巧

三、赞美领导要把握分寸四、委婉拒绝过高要求

第四节 类型不同，沟通有别

一、与脾气暴躁的上司的沟通二、与爱挑剔的上司的沟通三、与健忘型的上司的沟通

【思考与训练】第十章 贵在尊重包容——与同事沟通

第一节 真诚相处，增进感情

一、与同事相处的要点二、态度要谦和三、交谈要得体四、与同事分享成绩

第二节 尊重同事，尽力相助

一、学会尊重他人二、不嫉妒他人三、有成绩不张扬

四、帮助同事解难

第三节 包容缺失，化解矛盾

一、用热情感化冷落

二、学会化“敌”为友三、舍弃好胜之心四、努力化解矛盾【思考与训练】

第十一章 重在关怀体贴——与下属沟通

第一节 与下属沟通要领

一、传达命令，充分信任

二、拉近距离，平等交流三、加强沟通，提高效率四、因人而异，不作比较

第二节 爱护下属，了解需求

一、弄清下属诉求目的二、设身处地为下属着想

三、明确回应下属诉求

第三节 有效激励，调动下属

一、赞美激励二、情感激励

三、信任激励四、成就激励

第四节 委婉批评，化解冲突

一、不当众批评二、不过分指责

三、就事论事，欲抑先扬【思考与训练】第十二章 切记热忱周到——与客户沟通

第一节 赢得客户好感的法则

一、给客户良好的外观印象二、记住客户的名字

三、满足客户的优越感四、让客户感到亲切五、帮助客户解决问题

第二节 激发客户购买欲的方法

一、表演示范二、数据说话三、设置疑问

四、对“症”下药

第三节 应对客户异议的策略

一、关于产品质量异议的对策

二、关于产品价格异议的对策三、关于立即签单异议的对策

四、关于公司规模异议的对策

第四节 消除客户抱怨的技巧

一、采取缓兵之计

二、向客户作出承诺三、让客户尽情发泄

第五节 抓好成交的最后一环

一、捕捉成交信号

二、用语言暗示三、采取激将法四、抓住成交机会【思考与训练】第十三章

为你架设金桥——跨文化沟通

第一节 跨文化沟通的类型与特点

一、跨文化沟通的含义

二、跨文化沟通的类型三、跨文化沟通的特点

第二节 跨文化沟通的障碍及其克服

一、跨文化沟通的障碍二、跨文化沟通障碍的克服

第三节 跨文化沟通的策略与技巧

一、跨文化沟通的策略二、跨文化沟通的技巧

附录：与不同国家的人沟通举要

一、与美国人的沟通二、与德国人的沟通三、与法国人的沟通四、与英国人的沟通

五、与北欧人的沟通六、与日本人的沟通七、与韩国人的沟通八、与阿拉伯人的沟通

[显示全部信息](#)

前言

总序

历史的车轮已隆隆驶入21世纪，将我们带上了信息高速公路的新旅程，带进了知识经济的新时代。

1990年，联合国相关研究机构提出了“知识经济”（knowledgeeconomy）的新型经济的概念。所谓“知识经济”，著名学者吴季松指出，它是“区别于以前的，以传统工业为产业支柱，以稀缺自然资源为主要经济依托的新型经济，它以高技术产业为第一产业支柱，以智力资源为首要依托，因此是可持续发展的经济”。换一句话说，这种新型经济，既不同于依赖土地资源的农业经济，也不同于依赖矿产资源的工业经济，而是直接依托于知识与信息、依托于高新技术产业的智力经济。各国政府为发展知识经济展开了激烈的竞争。就世界范围而言，“知识经济已初见端倪”，发达国家知识经济的发展已大为领先。有关专家预计，人类将在21世纪中叶全面进入知识经济的时代。中国目前尚处于知识经济的起步阶段，与主要发达国家相比尚有较大的差距。“国运兴衰，系于教育。”为迎接世界知识经济的挑战，党中央决定实施科教兴国的战略，加速培养千千万万新世纪高素质的人才。

总序 历史的车轮已隆隆驶入21世纪，将我们带上了信息高速公路的新旅程，带进了知识经济的新时代。1990年，联合国相关研究机构提出了“知识经济”（knowledgeeconomy）的新型经济的概念。所谓“知识经济”，著名学者吴季松指出，它是“区别于以前的，以传统工业为产业支柱，以稀缺自然资源为主要经济依托的新型经济，它以高技术产业为第一产业支柱，以智力资源为首要依托，因此是可持续发展的经济”。换一句话说，这种新型经济，既不同于依赖土地资源的农业经济，也不同于依赖矿产资源的工业经济，而是直接依托于知识与信息、依托于高新技术产业的智力经济。各国政府为发展知识经济展开了激烈的竞争。就世界范围而言，“知识经济已初见端倪”，发达国家知识经济的发展已大为领先。有关专家预计，人类将在21世纪中叶全面进入知识经济的时代。中国目前尚处于知识经济的起步阶段，与主要发达国家相比尚有较大的差距。“国运兴衰，系于教育。”为迎接世界知识经济的挑战，党中央决定实施科教兴国的战略，加速培养千千万万新世纪高素质的人才。怎样落实科教兴国的战略？其重要举措之一是全面实施素质教育工程。1999年6月13日颁布的《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》强调指出：“实施素质教育，就是全面贯彻党的教育方针，以提高国民素质为根本宗旨，以培养学生的创新精神和实践能力为重点，造就‘有理想、有道德、有文化、有纪律’的、德智体美等全面发展的社会主义事业建设者和接班人。”这是具有战略意义的举措。素质教育强调教育的本体功能，即人类自身的不断完善，注重受教育者个性的发展，德智体美等全面发展。学校教育的根本任务是要培养年轻一代具备做人的基本素质，即首先要教学生学会做人。素质的观念应当是教育的第一观念。素质教育，在强调认真传授知识的同时，还重视学生独立思考和分

析问题、解决问题能力的培养，注重学生思想道德素质、文化素质、科学素质和身心素质的全面发展，因而是完全符合教育规律的。这样，就必然会造就千千万万适应于知识经济发展需要的德智体美等全面发展的富有创新精神的高素质人才。有鉴于此，我们武汉大学信息传播与现代交际研究中心组织相关专家学者，于1999年以来编撰出版了“新世纪人才素质训练丛书”、“创造性人才素质训练教材”、“综合素质训练教程”等多套系列丛书，与此前的“交际学丛书”、“人际交往精粹丛书”等构成了可观的文化素质教育丛书体系。在教育部主持的“大学生文化素质教育书系”中，本人还主编出版了《交际与口才》、《现代公共关系艺术》、《交际礼仪学》3部教材。这些书面世后，受到了海内外广大读者的热情欢迎，许多大专院校、中专学校分别选择其中一些书作为素质教育教材长期使用。有些书一版再版、一印再印，其中《演讲学》一书先后重印了30次，计10余万册，让我们受到了巨大的鼓舞。这里，我们借这套教材出版之机，谨向长期使用这些教材的大中专院校师生表示深切的谢意，并致崇高的敬礼！经过调查研究，华中科技大学出版社有关领导与我们商量，决定从几套丛书中，挑选若干种畅销的、有生命力的书进行深加工再版重印。我们将这套小丛书命名为“文化素质教育经典教材”，由以下5个分册构成：《演讲学》（第三版）《演讲与口才》（第三版）

《口才训练》（第三版）《礼仪训练》（第三版）《人际沟通训练》《人际沟通训练》，是我们在调研过程中，一些师生提出了强烈要求，我们新加进去的。丛书的编写贯穿科学性与实用性相结合的原则。所谓科学性，就是每种书的阐述应当体现该学科的理论及其规律，应当体现循序渐进的科学训练原则；所谓实用性，就是理论联系实际，从阐述到选例，应当重视当代青少年的特点与发展走向，让他们看得懂，学得会，用得上。此外，各书每章之后配有若干思考与训练题，可操作性强；书稿选例力求生动有趣，不少是名人名例，可读性强。丛书的作者多为正副教授，均为有关方面的专家。他们科研能力强，科研成果多，有的还是全国的知名学者。本丛书适用于大专院校、中专学校的素质教育教材，包括函授、夜大、职大、电大、自修大学、网络教育，包括高等职业技术教育，包括中专类的成人教育和职业技术教育。亦可作为在职公务员和在职职工的培训教材，还可作为广大青少年读者自学进修之用。在编撰丛书的过程中，我们参阅了诸多相关论著、论文，所引材料尽可能注明，其中或许有遗漏。这里，谨向有关作者致以诚挚的敬意。承蒙一些著名的专家学者担任丛书的顾问。其中有著名社会学家、武汉大学资深教授刘绪贻先生，著名语言学家、博士生导师、暨南大学詹伯慧教授，著名修辞学家、中国修辞学会副会长、博士生导师、武汉大学郑远汉教授，著名修辞学家、中国修辞学会副会长、暨南大学黎运汉教授，著名修辞学家、博士生导师、复旦大学宗廷虎教授，著名语言学家、中国社会科学院语言文字应用研究所陈建民研究员，著名演讲学家、中国演讲与口才协会名誉会长李燕杰教授，著名演讲学家、中国演讲与口才协会会长刘吉教授，谨此致以崇高的敬礼。承蒙中国演讲与口才协会刘吉会长、颜永平副会长兼秘书长对本丛书的大力支持，特此表示衷心的感谢。是为序。

[显示全部信息](#)

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)