

SPEECH



文化素质教育经典教材
中国演讲与口才协会推荐教材

丛书主编 李元授

一人之辩，重于九鼎之宝；
三寸之舌，强于百万之师。
——刘 勰

人际沟通 训练

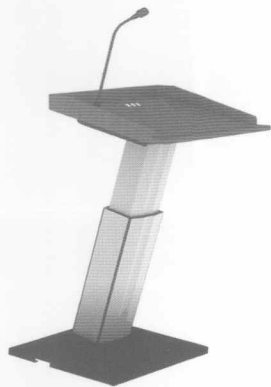
李元授 主编



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

014044247

C912.12
09



文化素质教育经典教材
中国演讲与口才协会推荐教材

丛书主编 李元授

一人之辩，重于九鼎之宝；
三寸之舌，强于百万之师。

——刘 勰

人际沟通 训练

李元授 主 编



北航

C1732224



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

C912.12

09

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通训练/李元授主编. —武汉:华中科技大学出版社, 2014. 5
ISBN 978-7-5609-9994-4

I. ①人… II. ①李… III. ①人际关系学-教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 085636 号

人际沟通训练

李元授 主编

策划编辑: 包以健

责任编辑: 包以健

封面设计: 刘 卉

责任校对: 何 欢

责任监印: 周治超

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编: 430074 电话: (027)81321915

录 排: 华中科技大学惠友文印中心

印 刷: 武汉中远印务有限公司

开 本: 880mm×1230mm 1/32

印 张: 15 插页: 3

字 数: 456 千字

版 次: 2014 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 34.80 元



华中出版

本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换

全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务

版权所有 侵权必究



► 中国演讲与口才协会2008年成立。名誉会长、著名演讲家李燕杰先生与副会长、武汉大学李元授教授交流演讲艺术后留影。



► 中国演讲与口才协会会长、著名演讲家刘吉先生与副会长、武汉大学李元授教授交流演讲艺术后留影。



► 2007“亚星杯”全国演讲大赛，武汉大学李元教授作为评委代表向大会致辞。



► 2008“富春杯”全国大学生演讲大赛，贵州大学代表队获得团体特等奖及个人演讲冠军。赛前，李元教授应邀对贵州大学代表队进行了严格的训练。图为李教授与该团队合影。

内 容 提 要

《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。

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”(knowledge economy)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。

本丛书适合作为大专院校、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。

李元授

2013年7月1日于武汉大学

目 录

导语 成功有赖于超强的沟通能力	(1)
第一章 沟通改变人生——沟通与人际沟通	(3)
第一节 沟通	(5)
一、沟通的特征与意义	(5)
二、沟通的类型与要素	(18)
第二节 人际沟通	(25)
一、人际沟通的特征	(25)
二、人际沟通的原则	(28)
三、人际沟通的策略	(33)
四、人际沟通的层次	(39)
【思考与训练】	(44)
第二章 口才助你成功——语言沟通	(49)
第一节 语言沟通的原则	(49)
一、目的原则	(49)
二、得体原则	(51)
三、情感原则	(53)
第二节 言语沟通	(55)
一、交谈技巧	(55)
二、问答技巧	(57)
三、赞美技巧	(60)
四、拒绝技巧	(61)
第三节 网络沟通	(63)
一、网络沟通的特点	(63)
二、手机短信的沟通技巧	(66)
三、电子邮件的沟通技巧	(68)

四、网络聊天的沟通技巧	(69)
【思考与训练】	(73)
第三章 成功重要桥梁——非语言沟通	(76)
第一节 非语言沟通与体态语	(77)
一、体态语的含义	(77)
二、非语言沟通的作用	(78)
三、非语言表达的要求	(80)
第二节 非语言沟通的类型与功能	(82)
一、目光语	(83)
二、表情语	(86)
三、手势语	(90)
四、体姿语	(94)
五、界域语	(97)
六、服饰语	(100)
第三节 体态语解读的基本原则	(103)
一、结合表达者的个性特征来解读	(104)
二、结合不同的文化背景来解读	(105)
三、结合“体态簇”来综合解读	(106)
四、结合现场群体的不同反应来解读	(108)
【思考与训练】	(110)
第四章 有礼走遍天下——沟通礼仪	(114)
第一节 个人礼仪	(114)
一、仪容礼仪	(114)
二、着装礼仪	(118)
三、饰品礼仪	(120)
四、表情礼仪	(121)
五、微笑礼仪	(123)
六、个人形象礼仪	(125)
第二节 社交礼仪	(131)
一、介绍礼仪	(131)
二、握手礼仪	(132)

三、名片礼仪	(134)
四、手机礼仪	(135)
第三节 公关礼仪	(137)
一、电话礼仪	(137)
二、电子邮件礼仪	(139)
三、公关活动礼仪	(140)
【思考与训练】	(144)
第五章 走出沟通误区——沟通障碍	(147)
第一节 沟通中的障碍	(147)
一、发送者的障碍	(147)
二、接收者的障碍	(148)
三、信息本身障碍	(148)
四、传递渠道障碍	(149)
第二节 文化障碍	(149)
一、语言障碍	(150)
二、习俗障碍	(150)
三、教育背景障碍与文化观念障碍	(151)
第三节 心理障碍	(152)
一、态度与情绪	(152)
二、自卑与自傲	(153)
三、害羞与孤僻	(154)
四、嫉妒与偏见	(155)
第四节 沟通组织障碍及其他障碍	(156)
一、沟通组织障碍	(156)
二、沟通渠道障碍	(157)
三、空间距离障碍	(158)
四、年龄性别障碍	(158)
第五节 沟通障碍的克服	(159)
一、适应对方	(159)
二、善于倾听	(161)
三、准确表达	(163)

【思考与训练】	(166)
第六章 友谊地久天长——交友沟通	(170)
第一节 交友的原则	(170)
一、交友宜大度	(170)
二、交友重大节	(172)
三、重患难之交	(172)
四、要平等相待	(174)
第二节 交友的艺术	(175)
一、尊重朋友	(175)
二、真诚待友	(177)
三、宽容待友	(179)
四、诚信待友	(180)
五、互助互利	(181)
六、诚恳道歉	(183)
第三节 交友忌讳	(184)
一、不过分指责	(185)
二、不揭短挖苦	(185)
三、不贬低对方	(186)
四、不揭露老底	(187)
【思考与训练】	(188)
第七章 爱是前进动力——恋爱沟通	(191)
第一节 爱是心灵的沟通	(191)
一、多说情话	(191)
二、巧用暗示	(193)
三、常处常新	(195)
四、可用昵称	(197)
第二节 会意与赞美	(198)
一、会意	(198)
二、赞美	(199)
三、幽默	(200)
第三节 约会与禁忌	(202)

一、约会	(203)
二、赴会	(204)
三、禁忌	(205)
第四节 求爱与拒绝	(206)
一、女性亦可主动追求	(207)
二、自然表达爱意	(208)
三、初恋女性说话技巧	(209)
四、巧妙拒绝对方诱惑	(210)
【思考与训练】	(212)
第八章 树立良好形象——求职沟通	(216)
第一节 寻求理想的职业	(216)
一、认清你自己	(216)
二、了解用人单位需求	(217)
第二节 做好求职准备	(219)
一、做好心理准备	(219)
二、写好求职信	(220)
三、学一点求职礼仪	(223)
第三节 设计好个人简历	(226)
一、个人简历的一般写法	(227)
二、个人简历的写作要领	(227)
第四节 如何应对求职面试	(230)
一、自我介绍的艺术	(230)
二、怎样回答面试官的问题	(232)
三、面试中的提问技巧	(237)
四、应聘时的忌讳	(239)
【思考与训练】	(240)
第九章 学会服从进谏——与领导沟通	(247)
第一节 尊重领导,学会服从	(247)
一、尊重领导	(247)
二、学习领导	(249)
三、服从领导	(251)

四、避免尴尬	(253)
第二节 注意倾听,巧妙进谏	(254)
一、善于领会领导意图	(254)
二、进谏要讲究策略	(256)
三、进谏语气要委婉	(260)
四、建议理由要充分	(263)
第三节 适度赞美,委婉拒绝	(266)
一、真诚赞美领导风范	(267)
二、赞美领导要掌握技巧	(268)
三、赞美领导要把握分寸	(270)
四、委婉拒绝过高要求	(273)
第四节 类型不同,沟通有别	(277)
一、与脾气暴躁的上司的沟通	(278)
二、与爱挑剔的上司的沟通	(279)
三、与健忘型的上司的沟通	(282)
【思考与训练】.....	(284)
第十章 贵在尊重包容——与同事沟通	(286)
第一节 真诚相处,增进感情	(286)
一、与同事相处的要点	(287)
二、态度要谦和	(292)
三、交谈要得体	(295)
四、与同事分享成绩	(300)
第二节 尊重同事,尽力相助	(303)
一、学会尊重他人	(304)
二、不嫉妒他人	(306)
三、有成绩不张扬	(308)
四、帮助同事解难	(310)
第三节 包容缺失,化解矛盾	(314)
一、用热情感化冷落	(314)
二、学会化“敌”为友	(317)
三、舍弃好胜之心	(320)

四、努力化解矛盾	(323)
【思考与训练】	(327)
第十一章 重在关怀体贴——与下属沟通	(328)
第一节 与下属沟通要领	(328)
一、传达命令,充分信任	(329)
二、拉近距离,平等交流	(331)
三、加强沟通,提高效率	(333)
四、因人而异,不作比较	(335)
第二节 爱护下属,了解需求	(336)
一、弄清下属诉求目的	(338)
二、设身处地为下属着想	(340)
三、明确回应下属诉求	(343)
第三节 有效激励,调动下属	(345)
一、赞美激励	(345)
二、情感激励	(348)
三、信任激励	(350)
四、成就激励	(352)
第四节 委婉批评,化解冲突	(353)
一、不当众批评	(354)
二、不过分指责	(356)
三、就事论事,欲抑先扬	(358)
【思考与训练】	(362)
第十二章 切记热忱周到——与客户沟通	(365)
第一节 赢得客户好感的法则	(365)
一、给客户良好的外观印象	(365)
二、记住客户的名字	(367)
三、满足客户的优越感	(368)
四、让客户感到亲切	(368)
五、帮助客户解决问题	(370)
第二节 激发客户购买欲的方法	(371)
一、表演示范	(371)

二、数据说话	(372)
三、设置疑问	(373)
四、对“症”下药	(374)
第三节 应对客户异议的策略	(376)
一、关于产品质量异议的对策	(376)
二、关于产品价格异议的对策	(380)
三、关于立即签单异议的对策	(386)
四、关于公司规模异议的对策	(386)
第四节 消除客户抱怨的技巧	(387)
一、采取缓兵之计	(388)
二、向客户作出承诺	(390)
三、让客户尽情发泄	(392)
第五节 抓好成交的最后一环	(393)
一、捕捉成交信号	(393)
二、用语言暗示	(396)
三、采取激将法	(398)
四、抓住成交机会	(401)
【思考与训练】	(405)
第十三章 为你架设金桥——跨文化沟通	(408)
第一节 跨文化沟通的类型与特点	(408)
一、跨文化沟通的含义	(408)
二、跨文化沟通的类型	(409)
三、跨文化沟通的特点	(413)
第二节 跨文化沟通的障碍及其克服	(419)
一、跨文化沟通的障碍	(419)
二、跨文化沟通障碍的克服	(425)
第三节 跨文化沟通的策略与技巧	(430)
一、跨文化沟通的策略	(430)
二、跨文化沟通的技巧	(435)
附录:与不同国家的人沟通举要	(441)
一、与美国人的沟通	(441)