

北大清华

学得到

来自一流学府的成才课程

沟通技能的训练

凡禹 ◆ 主编

清华大学魏杰教授

北京大学仓道来教授 作序

北京工业大学出版社

北大清华学得到丛书

沟通技能的训练

凡 禹 主编

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通技能的训练/凡禹主编. —北京: 北京工业大学出版社, 2002.10

ISBN 7-5639-1181-2

I. 沟... II. 凡... III. 人间交往—方法
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 078060 号

北大清华学得到丛书

沟通技能的训练

凡禹 主编

*

北京工业大学出版社出版发行

邮编: 100022 电话: (010) 67392308

各地新华书店经销

保定市西城胶印厂印刷

*

2002 年 11 月第 1 版 2002 年 11 月第 1 次印刷

850 mm×1 168 mm 32 开 11 印张 207 千字

印数: 1~5000 册

ISBN 7-5639-1181-2/C·26

定价: 19.80 元

■ 来自北大、清华、人大、北科大、北外这几所京西毗邻大学里的青年教师们策划并执笔编撰了《北大清华学得到》这套青年素质教育读物。书中融会了他们在青年学生素质教育中的教学心得和工作经验，很好地体现了知识经济时代“人才”这一称谓的崭新内涵以及知识经济时代对人才素质的特殊要求。

■ 在这个倡导终身学习的时代，在北大、清华等一流学府之外研修来自一流学府的成才课程，已成为学校教育的延伸，并将日趋融入主流教育。

参与本书策划及编撰的部分人士：

香港人力资源研究院院长洪培义教授

北京科技大学公共管理系主任汪大海教授

中国人民大学工商管理学院高林博士

清华大学出版社资深编辑胡先福硕士

北京大学2001届MBA刘旭东硕士

北大清华 学得到

《发现自我与设计自我》

《个性塑造与心智修炼》

《学习强人与头脑强人》

《学会生活与学会工作》

《人际交往的艺术》

《沟通技能的训练》

《领导素质的培养》

《追求财富的赢家》

封面设计 耀午书装工作室

试读结束：需要全本请在线购买：www.ertongbook.com

一心向着自己目标前进的人
整个世界都给他让路。

——编者

魏

杰

序

行健不息须自强

在中国乃至世界上，“清华”二字常在人们耳边轰轰作响。提起清华大学这所著名高等学府，人们不禁油然而生崇敬之情。

半个多世纪以来，跨入清华园，接受清华教育，是千万莘莘学子梦寐以求的理想，也是天下父母望子成龙的心愿。

清华园何以如此魅力四射？清华精神又何以名扬四方？

众所周知，清华大学的前身是清华学校。清华学校以“自强不息，厚德载物”为校训，以“造就中国领袖人才之

沟通技能的训练

北
清
学
得
列

来自一流学府的成才课程

试验”为宗旨，培养学生钻研的精神和严谨的学风，学校教育质量很高。1928年正式成立清华大学，其后清华大学虽历经几个发展阶段，但却一直倡导一贯的校训、宗旨和学风，并以高质量、严要求闻名中外。前清华大学校长蒋南翔就公开说：“未来的中国部长、总理，就是要从清华出。”

清华大学一直倡导中西兼容、文理渗透、古今贯通这一传统。“春风化雨乐未央，行健不息须自强”，多少青年学子陶醉于清华园这种“东西文化，荟萃一堂”的文化氛围，以青春的理想和行动努力体味和实践清华精神，这种精神就是著名学者王佐良后来所概括的：“做学问要有最高标准，而取得学问却是为了报效祖国。简单地说，就是卓越和为公。”

清华大学虽偏重于理工，但却一直全力改善不合理的教育制度，致力于“教育出一个真正懂得建设、懂得做人、懂得自己和人生的完善的青年”。

如此的清华园走出的清华青年，忘不了清华岁月，割不断清华情结，也就成了顺理成章之事。

“水木清华，春风化雨，教我育我，终生难忘”，这16个字，是新中国跨世纪总理、前清华大学经济管理学院院长朱镕基，在母校生日时，写下的广大清华学子的肺腑之言。

这就是清华大学的毕业生为什么总比同龄的青年，在撇开专业技能之外，具有更为全面和厚实成功素质，具

有潜在的巨大可塑性，拥有更大成功概率的真正缘由所在。

当然，我们也要清醒地看到，在目前的中国，相当一部分人由于种种原因还不能完成九年义务教育，不能继续高中教育，能上大学接受高等教育者也是百里挑一，而能上清华这样的一流学府读书的更是凤毛麟角。因此，对于更多的人来说，则无缘在清华园研习不朽的书卷，体味和实践清华精神。但清华园之外的人们也渴望成才，希冀成功，这主要源于社会的激烈竞争和实现自我的驱动，这种驱动已经促使人们改变了传统的教育观念，“背着书包上学堂”的已不仅仅是“小儿郎”了，而立、不惑甚至年逾古稀的人们照样要学习充电。在清华等一流学府之外研修来自清华等一流学府的成才课程，已成为学校教育的延伸并日趋融于主流教育。

北京工业大学出版社出版的《北大清华学得到》这套丛书，正是顺应这种潮流，在清华等一流学府的专业课程设置之外，从认识自我、领导素质、经营技能、创业准备、人际技能、学习方法、个性塑造、人生规划等视角，从管理学、社会学、心理学、公共关系学、行政管理学等高度综合设计出的来自一流学府的成才课程。

无论你是正在攻读学位的学生，还是已经迈出学校门槛的创业者；无论你是一个成功者，还是一个失败者，都可以从这套丛书中得到启迪。这套丛书告诉你如何成功地做人、做事，指导你更好地走在人生旅途之上。

你可能无缘在清华等一流学府学习，但你却可以通过

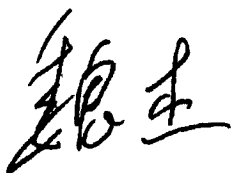
北大清华学得到

来自一流学府的成才课程

沟通技能的训练

这套丛书学得到来自清华等一流学府的成才课程。

是为序。

The image shows a handwritten signature in black ink, which appears to be '魏杰' (Wei Jian). The characters are written in a fluid, cursive style.

(作者系清华大学教授，博士生导师，著名经济学家)

北大清华
学得到

来自
一流学府的成才课程

百年以来，特别是改革开放以来，在学生、知识分子乃至社会大众中，言必称北大者比比皆是。北大是无数向往者永生永世的梦想。

北大，这座神圣的殿堂，以她坚实宽厚的胸怀，接纳了众多莘莘学子，并以她伟大的永恒魅力征服了无数青年。北大使千万求索者站在了一个新的立足点上重新审视自己，认识自己，并把自己成就为一个人，一个知识分子。

北大百年来一直在光大民主科学之传统。陈独秀先生宣扬“只有德先生、赛先生可以救治中国政治上、道德上、

沟通技能的训练

学术上、思想上的一切黑暗”；李大钊先生“以身殉了他的主义”；鲁迅先生举着标枪和匕首，扎向敌人的心脏……这是一批多么伟大的“先知苦行者和精神烈士”！

北大百年来一直开“会通古今，熔铸中外”风气之先；北大关注现实，以今人的见识审视古代的资料，由此得出新的见解；北大放眼世界，以国人的眼光扬弃外国的学问，从而开出一条新路；因此，北大自有一种高超的眼界、博大的格局和旷大的风度。

北大这块圣地，百年来使人感受到的是一种浸濡，一种心灵的沟通，一种精神的传递。北大使每个人明白机会是均等的，只要你自信、努力，你同样可以成为优秀的人。

世纪之交的今天，北大成了无数向往者生命中一种挥之不去的情结，但能从向往北大到走进北大，亲身体味北大精神魅力的幸运儿毕竟是少数。对众多的北大向往者来说，北大还仅仅是一种向往，不能成为现实。

好在北大和北大向往者在世纪初有着全然不同的社会经济背景：互联网络的出现使千里之遥的人们可以像邻居般迅捷对话；新闻媒体业的繁荣把世界变成了小小的地球村庄；教育出版业的发达使知识传播不再局限于校园和课堂。

现在，我的书桌前正放着一摞小山似的书稿，这是十来个年富力强的青年人一年多来的钻研成果。他们都是北大、清华、人大、北科大这几所京西毗邻的大学里的教师。他们策划并执笔编纂的《北大清华学得到》这一套青年素

质教育读物，融会了他们在高校学生素质教育中的教学心得和工作经验，很好地体现了知识经济时代“人才”这一称谓的崭新内涵和知识经济时代对人才素质的特殊要求。

古人有“不拘一格降人才”的诗句来表达社会进步对人才的焦渴之情。同时也表明成才的道路不必拘泥于某一种，社会进步需要各种类型人才，各个人的情况不同，成才的道路也应该有所不同。因此，憧憬北大，却未必要迈进北大；向往清华，却未必要到清华。如果那是人生中的一个缺憾的话，那么这套丛书以及丛书中所揭示的成功道理，也许是对这一缺憾的可贵的弥补。

我的成才，你的成才，让我们一同来圆成才之梦。



(作者系北京大学教授)

北
大
清
华
学
得
到

来自一流学府的成才课程

目 录

cidagqinghuaxuededno

北
清
学
得
到

来自一流学府的成才课程

序言

魏 杰 序 行健不息须自强 /1

仓道来 序 圆青年人的成才之梦 /5

1

沟通能力很重要 /1

☞ 沟通力是一种关键能力 /2

☞ 领导工作离不开沟通 /4

☞ 掌握沟通的类型 /9

☞ 言语沟通的方法 /11

☞ 非言语沟通的方法 /14

☞ 克服沟通的语言障碍 /17

☞ 克服沟通的习俗障碍 /19

☞ 克服沟通的角色障碍 /20

沟通技能的训练

北
清
大
学
得
到

来自一流学府的成才课程

☞ 克服沟通的个性障碍 /21

☞ 克服沟通的心理障碍 /22

2

培养正确沟通观念 /25

☞ 加强自我修养 /26

☞ 善于与人沟通 /27

☞ 加强人际亲和力 /28

☞ 多从对方的立场考虑问题 /29

☞ 正确对待几种特殊人物 /31

☞ 扮演好自己的角色 /33

3

训练沟通技能 /39

☞ 沟通中同步前进的技巧 /40

☞ 寻找共同的感觉 /44

☞ 投其所好的方法 /45

☞ 简单、明确是沟通的重要工具 /46

☞ 注意语言用字的魔力 /46

☞ 注意声调、表情 /49

☞ 提出明确的指示 /50

☞ 把压力施加到对方的思维中去 /53

☞ 如何中断别人的思绪 /54

☞ 让他人主动依照你的思路行事 /55

☞ 具有建设性的给人施加压力 /56

- ☞ 对话的原则 /57
- ☞ 避免易犯的错误 /58
- ☞ 信息传递一定要响亮而清晰 /61
- ☞ 制定行动计划 /62
- ☞ 关注不同的声音 /63
- ☞ 公开坦诚的质疑是最理想的 /64
- ☞ 选择交流媒介要因人而异 /65

4

有效沟通的技巧 /67

- ☞ 沟通必须是有效的 /68
- ☞ 建立完善的沟通制度 /72
- ☞ 改善企业中沟通的困境 /76
- ☞ 深入基层，到处走走 /78
- ☞ 提供有效沟通的机会和氛围 /81
- ☞ 使交流成为优先事项 /82
- ☞ 尽力扩充有效沟通渠道 /83
- ☞ 建立信任氛围 /84
- ☞ “5—15 报告”沟通方法 /86
- ☞ 视意见为财富 /89
- ☞ 让事务工作更开放透明 /90
- ☞ 不拘形式地进行良好的沟通 /91
- ☞ 主动进行沟通与关怀 /94
- ☞ 餐桌面谈沟通法 /96
- ☞ 转悠管理沟通法 /98
- ☞ 有效沟通 8 法则 /100

北
大
清
华
学
得
到

来自一流学府的成才课程

5

危机中的沟通技巧 /103

- ☞ 约翰逊公司的经验 /104
- ☞ 埃克森公司的教训 /109
- ☞ “雄鹰”政策的沟通原则 /112
- ☞ “雄鹰”政策的沟通计划 /115
- ☞ “雄鹰”政策的实施 /120
- ☞ 与新闻媒介沟通的方法 /123
- ☞ 班特利海湾危机沟通的启示 /130
- ☞ 霞飞 3.15 危机沟通的启示 /131

6

倾听的沟通技巧 /137

- ☞ 把倾听当作一种艺术 /138
- ☞ 积极倾听的方法 /142
- ☞ 不善倾听的若干表现 /144
- ☞ 创造良好的倾听环境 /146
- ☞ 集中精力进行倾听 /147
- ☞ 建立信任关系 /148
- ☞ 明确倾听目的 /148
- ☞ 使用开放性动作 /148
- ☞ 及时用动作和表情给予呼应 /149
- ☞ 适时适度的提问 /150
- ☞ 必要的沉默 /152