

沟通艺术

李社教 赵红健 著
刘亚丽 何 静

河南大学出版社



沟通艺术

李社教 赵红健 著
刘亚丽 何 静

河南大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通艺术/李社教等著. —开封: 河南大学出版社,
2006. 12

ISBN 7-81091-510-X

I. 沟... II. 李... III. 人间交往—通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 089024 号

责任编辑 薛建立

装帧设计 马 龙

出版发行 河南大学出版社

地址: 河南省开封市明伦街 85 号 邮编: 475001

电话: 0378-2825001 (营销部) 网址: www.hupress.com

排 版 河南第一新华印刷厂

印 刷 河南第一新华印刷厂

版 次 2006 年 12 月第 1 版 **印 次** 2006 年 12 月第 1 次印刷

开 本 650mm × 960mm 毫米 1/16 **印 张** 30

字 数 390 千字

ISBN 7-81091-510-X/C·54

定 价 48.00 元

(本书如有印装质量问题, 请与河南大学出版社营销部联系调换)



李社教，1964年11月生于焦作。1985年毕业于河南大学，现为河南大学副教授，硕士生导师。多年来主持、参与《未来社会与大学生综合素质的培养》等省级教学、科研项目10余项，公开发表《论苏霍姆林斯基的道德教育思想》等论文30余篇，参编出版《学法指导与学业考评技能训练指导》等5部著作。从事学校教育和学校管理的研究。



赵红健，女，出生于1967年8月，河南省尉氏县人。1989年毕业于郑州大学，获得工商管理硕士学位。

现任教于河南大学工商管理学院，讲师。主要研究方向是财务管理、项目管理和质量管理。曾在国内管理类期刊上发表过《宏基再造对诊治“大企业病”的启示》等多篇学术性文章。

兼职于郑州福瑞堂药业有限公司。任工程项目部副经理和工程师职务。在工程项目管理和沟通方面具有较丰富的理论知识和实践经验。

前 言

在现代社会里,一个人的成功与其沟通技能密切相关,一个组织的绩效能否提升与其内外部沟通状态也息息相关。沟通是信息发送与接受的过程,然而并不是所有的沟通过程都是有效进行的。只有当信息被正确理解并激励或鼓励接受者进行换位思考时,沟通才是有效的。

有效的沟通能力会给你和你的组织带来显而易见的好处:

更快地解决问题;

更果断地做出决策;

更融洽地营造交谈气氛;

更密切地建立商务关系;

更专业地树立公共形象;

更快地从众多求职者中脱颖而出;

……

对于成功的沟通者,无论他们年龄大小、职业为何、职位高低,他们的成功之道是获得有效的沟通能力,而有效的沟通能力来自于他们对沟通礼仪的讲究和沟通技巧的运用。沟通礼仪和沟通技巧并不是与生俱来的,而是需要靠学习和实践来获得的。沟通的礼仪和技巧,既是一门科学,也是一门艺术。因此,学习沟通艺术,提升沟通能力,不仅是当代高校素质教育的重要内容,而

且对于当代大学生获得未来职业生涯的成功亦具有非凡的意义。

通过阅读本书,你将学会怎样打造黄金第一印象,怎样做一个彬彬有礼的人,怎样用语言和非语言进行有效沟通,怎样运用现代化的沟通工具如计算机网络来创新沟通渠道和方式;你将了解书写商业文书的基本方法和步骤,并且获得书写信件、备忘录、电子信件、正式报告和演讲稿的具体技巧;你将学会怎样书写求职申请书和个人简历,怎样应对招聘面试。另外,本书还提供了大量的沟通案例及其分析,以此来指导你运用沟通知识,积累沟通经验,激发你的有效沟通灵感。常言道,冰冻三尺非一日之寒。只有多听、多说、多读、多写、多练,你的沟通技能才能得到改善。本书每章后面的案例及其分析和知识应用部分给你提供了非常有益的参照材料。

我们在编写的过程中,力图采用最新的理论和选取最典型的事例,目的就是给读者提供耳目一新的视角和实用的操作新方法,衷心地希望能得到广大读者的首肯和喜欢。

作者

2006年6月

目 录

第一章 沟通概述	(1)
第一节 沟通的概念	(1)
第二节 沟通的模式	(3)
第三节 沟通的要素	(4)
第四节 沟通的种类	(10)
第五节 沟通的作用	(15)
第六节 有效沟通	(24)
第七节 现代沟通所面临的挑战	(29)
案例与分析	(34)
本章重点回顾	(38)
问题讨论	(40)
知识应用	(40)
第二章 沟通的基本礼仪	(42)
第一节 沟通礼仪概述	(42)
第二节 沟通的仪表礼仪	(46)
第三节 沟通的语言礼仪	(75)

第四节 沟通的形体礼仪	(93)
案例与分析	(109)
本章重点回顾	(110)
问题讨论	(111)
知识应用	(111)
第三章 商务沟通礼仪与技巧	(113)
第一节 商务沟通的个人礼仪	(113)
第二节 商务沟通的语言礼仪与交谈技巧	(128)
第三节 商务沟通的电话礼仪与沟通技巧	(137)
第四节 商务沟通的餐饮礼仪	(146)
第五节 商务书信礼仪与技巧	(154)
案例与分析	(159)
本章重点回顾	(161)
问题讨论	(161)
知识应用	(162)
第四章 商业文书的写作方法	(163)
第一节 商业文书写作的基本知识	(163)
第二节 商业文书的设计	(166)
第三节 商业文书的书写	(180)
第四节 商业文书的完成	(193)
案例与分析	(199)
本章重点回顾	(200)
问题讨论	(201)
知识应用	(203)

第五章 商业报告与商业建议书的写作	(205)
第一节 商业报告和建议书概述	(205)
第二节 商业报告与建议书的设计	(210)
第三节 商业报告和建议书的书写	(224)
第四节 商业报告和建议书的完成	(245)
案例与分析	(251)
本章重点回顾	(288)
问题讨论	(289)
知识应用	(289)
第六章 演讲稿的写作	(291)
第一节 演讲稿的设计	(292)
第二节 演讲稿的写作	(294)
第三节 演讲稿的完成	(302)
第四节 演讲练习	(310)
案例与分析	(318)
本章重点回顾	(319)
问题讨论	(319)
知识应用	(319)
第七章 求职沟通基础	(321)
第一节 职业规划概述	(321)
第二节 职业规划方法与技巧	(323)
第三节 求职的途径	(331)
案例与分析	(336)
本章重点回顾	(339)
问题讨论	(340)

知识应用	(341)
第八章 求职书面材料的制作	(342)
第一节 求职信的制作	(342)
第二节 个人简历的制作	(350)
第三节 求职书面材料制作的技巧	(362)
案例与分析	(365)
本章重点回顾	(366)
问题讨论	(367)
知识应用	(367)
第九章 求职面试前的心理准备	(370)
第一节 研究自己	(370)
第二节 研究面试主考官	(381)
第三节 研究应聘企业	(386)
案例与分析	(388)
本章重点回顾	(389)
问题讨论	(390)
知识应用	(390)
第十章 求职面试沟通礼仪与技巧	(391)
第一节 求职面试开始前的准备	(391)
第二节 打造黄金般的第一印象	(392)
第三节 求职面试过程中的礼仪和沟通技巧	(422)
第四节 求职面试后的礼仪	(452)
案例与分析	(462)
本章重点回顾	(463)
问题讨论	(465)

知识应用	(466)
参考文献	(467)
后记	(469)

第一章 沟通概述

“沟通”，在现代社会已经成为时髦流行的名词，不仅现实生活中频频出现，而且相关的书籍更是琳琅满目。

我们把“沟通”用于劝说、影响关系、通知以及分享、发现和披露信息。你想要更多的人参加你的生日 Party，你想要某人参加某个俱乐部，你想要老师帮助你解决问题，或者你想要你的下属完成某项任务——所有这些都需要有效的沟通技巧。“沟通”在我们生活、学习和工作的所有领域里都是至关重要的。因此，有效的沟通不仅使你学习进步、事业有成，而且还可以使你更充分地享受生活。

关于沟通的研究具有悠久的历史，因为每一个人、每一个年龄段的人和每一个时代的人都需要沟通和沟通技巧。如何沟通呢？人们理解你吗？你说了你想说的和得到了你想得到的吗？……这些都是“沟通艺术”所关注的问题。

第一节 沟通的概念

“沟通”是什么意思呢？“沟通”其实是个外来语，译自英文的“Communication”。“Communication”也有人译作“传播”，但从

人际互动或社会互动的角度来说,将“Communication”译为“沟通”,更能显示出交流、互动、双向历程的含意。

“Communication”一词则是由拉丁字“Communis”演变而来,原意是“分享”或“建立共同的想法”。行为学者认为沟通是信息传送和被人了解的过程,包括以下要点:

- (1)通常发生在两个人或两个人以上的多角色之间;
- (2)包含信息的传送;
- (3)通常有其理由。

沟通是两人或两人以上的群体通过符号的相互交换而建立关系的过程,这些符号产生意义,从而使彼此关系得以发展。这种符号可能是语言,也可能是手势、动作、表情,甚至包括服装、饰物等非语言的信息。

平常我们使用“沟通”一词,多半含有商量、解释、交换意见等意思。例如公司老板对属下说:对于你所提出的意见,我要与你沟通沟通……朋友之间产生误会,也可能通过沟通来澄清事实。这样对沟通的定义较为狭隘。

沟通不仅是一种信息的交流与互动过程,部分学者将缺乏信息反馈的交流也视为一种沟通。这种缺乏信息反馈的交流可称之为单向的沟通。马路边一个身穿黄色马甲、拿着扫帚扫地的人,大部分的人可以猜出他是一位环卫工人。虽然彼此之间没有谈话,但是他的服装却能告诉我们:他是一位环卫工人。由此可见,信息的单向传送也具有沟通的功能。

通过对沟通的界定可知,沟通的外延极为广泛。两人之间的对话是沟通,恩爱的情侣之间的眉目传情也是沟通。“鱼雁往返”,则是以文字为媒介的沟通……可见个体间信息的传递就是沟通,这种信息的载体可能是语言、文字、表情、动作、姿态等等。

第二节 沟通的模式

通过对沟通的界定,我们可以绘出沟通的基本模式图(见图 1-1):

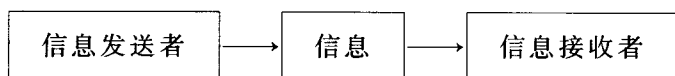


图 1-1 沟通的基本模式

由图 1-1 可以看出,信息发出者将信息传送给信息接收者,但信息发出者不知道信息接收者是否了解信息的内容或者得到信息后的反应,因为发出者得不到接收者的反馈,这是属于单向的沟通。

单向沟通由于缺乏信息的交流和互动过程,信息发出者和接收者可能会产生理解偏差,影响沟通的效率和效果。前面所举的环卫工人的例子,对环卫工人身份的判断是依据对环卫工人工作着装的常识来做出的判断,大部分情况下应该是正确的,但不能保证百分之百的正确,也许他是一名义务劳动者。

图 1-1 的基本模式不能将沟通所具有的交流、互动等特征表现出来。因此,有的学者对基本模式进行了修正,加入信息的反馈、解释而形成如图 1-2 的互动模式。

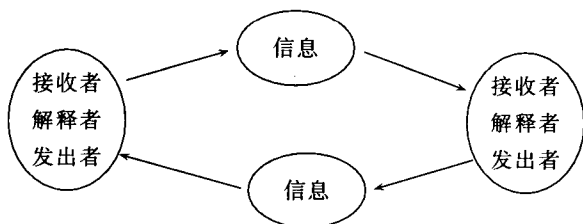


图 1-2 沟通的互动模式

从图 1-2 我们可以看出,发出者将信息传送给接收者之后,接收者对信息内容加以解释,并使自己能够了解。接收者扮演解释者的角色之后,将接收信息之后的反馈再传给原来的发出者,这些因反馈所产生的信息,可能是接受信息后的情绪反应或是理解程度。原来的信息传送者就变成了接收者,形成了沟通双方之间的互动。这种互动模式比较容易能够将沟通的原意与特性表达出来。

我们还回到前面的例子上来。为了弄清楚马路边这个身穿黄色马甲、拿着扫帚扫地的人的身份,如果我们前去和他交谈,对他进行更深层次的了解,把一些不明确的问题问清楚,那么我们会得出一个准确的结论。而这个交谈过程即是信息发出者和接收者之间的交流和互动过程。

第三节 沟通的要素

沟通是人类所从事的活动当中最复杂的一种。任何完整的沟通行为都包含以下要素:

①发出者;②接收者;③信息;④渠道;⑤反馈;⑥噪音;⑦环境。

一、发出者与接收者

发出者(sender)是指思想、感情、指令等信息的表达和发送者。接收者(receiver)是指思想、感情、指令等信息的接收者。在大多数沟通情境中,人们往往是发出一接收者(sender-receivers),即在同一时间既发送又接收信息。例如,你遇到一件麻烦事需要老师的帮助,你会向老师叙述事情的原委,说出你的困难,

向老师提出帮助的要求,这时你是信息的发出者,老师通过倾听表现为接收者。然而,老师在倾听的过程中也会提出他所关心的问题,发送他所关心的信息,从而成为发出者,你在回答老师疑问的过程中又成为接收者。可见在信息交流过程中,一个人实际上在同一时间既发送又接收信息而成为发出一接收者。

二、信息

信息(information)是由发送者和接收者传递和交流的思想、感情、指令等所组成的。前面例子中,沟通过程中你叙述的内容、老师提问的问题以及你们之间交换的意见都是信息。如果你遇到了麻烦不说出来,而采用非语言的方式表达出来,那么你就不能很好地传递和交流你想要表达的信息。同样,老师想问清楚某些问题或提出某些建议,也必须这样处理他的信息。否则的话,你和老师是无法进行沟通的。实际上,说出的话、写出的文字或手势、姿势、面部表情等,都是一种代表某种信息的符号。因此,信息只有在表现为符号时才能得以沟通。

所有的信息都是由两种符号组成的:语言符号和非语言符号。语言中的每一个词都是表示某一个特定事物或思想的语言符号(verbal symbol)。语言符号是被限定的和复杂的。例如,当我们用“衣服”这个词时,我们知道是在谈论我们穿在身上的某种东西。这样,“衣服”是一个具体符号(concrete symbol),一个代表着一件物品的符号。然而,当我们听到“衣服”这个词时,我们都可能有不同的印象,可能是件棉衣、单衣、内衣、外衣等等。

表达思想的抽象符号(abstract symbol)甚至更为复杂。如对于美丽、高兴或伤害、仇恨这些词,不同的人理解时会产生巨大的差别。我们怎样理解这些词,在一定程度上将由我们的经验和观念所决定。不同人的经验和观念往往是有区别的,所以他们将给