



中等职业教育“十二五”规划教材

中职中专市场营销专业系列教材

商务沟通与谈判

李雅乐 苏庆林/主编



科学出版社

中等职业教育“十二五”规划教材
中职中专市场营销专业系列教材

商务沟通与谈判

李雅乐 苏庆林 主编

董文珍 副主编

北 京

内 容 简 介

本书采用项目任务模式,介绍了商务沟通与谈判的知识体系,并结合大量实例,系统地阐述了商务沟通与谈判的主要内容。本书共5章分17个模块,介绍了认识商务沟通、一般沟通工具、商务活动中常用的沟通工具、沟通谈判前的准备、商务谈判的过程及沟通技巧。另外,本书还安排了知识拓展活动体验等内容。在每章结束后均附有多种类型习题供读者练习,以达到开拓视野,边学边练、分层次学习的目的。

通过对本书的学习,读者可以掌握商务沟通与谈判的基础知识,具有在商务活动中认识问题和解决问题的能力,也可以对实际商务沟通与谈判实践起到指导作用。

本书内容通俗易懂、图文并茂,实训内容可操作性强,可作为中等职业学校连锁经营与管理专业、市场营销专业及其他相关专业的教材,也可作为相关专业人员学习参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

商务沟通与谈判 / 李雅乐, 苏庆林主编. —北京: 科学出版社, 2013
(中等职业教育“十二五”规划教材·中职中专市场营销专业系列教材)
ISBN 978-7-03-036475-3

I. ①商… II. ①李… ②苏… III. ①商务沟通-中等专业学校-教材 IV. ①F715.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第012493号

责任编辑: 毕光跃 / 责任校对: 耿 耘

责任印制: 吕春珉 / 封面设计: 艺和天下

加工编辑: 梁寿花 版式设计: 金舵手

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号
邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

双青印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2013年1月第一版 开本: 787×1092 1/16

2013年1月第一次印刷 印张: 11 1/2

字数: 264 000

定价: 25.00元

·(如有印装质量问题, 我社负责调换<路通>)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62135741 (VF02)

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-64030229; 010-64034315; 13501151303

前 言

随着社会的发展，沟通技巧越来越成为个人生活和工作中不可或缺的一种能力。尤其是在经济全球化、信息爆炸的今天，有效的商务沟通与谈判更是个人的必备技能之一。了解和掌握必要的商务沟通知识可以使我们更好地融入社会，适应职场的需要，迎接社会的挑战。

编者通过对中职学校毕业学生的回访和对建设国家级示范学校的企业的调研发现，许多企业都把沟通与谈判能力作为求职者个人重要素质之一，尤其是市场营销专业的求职者。在工作岗位上，企业对员工的沟通能力有着更高的要求。所以在中职院校中开设商务沟通与谈判课程十分必要，且具有很强的现实意义。值得一提的是，不仅仅是市场营销专业，其他专业也可以根据需要开设商务沟通与谈判课程。

本书贯彻以就业为导向的教育方针，本着以能力为本位的核心思想，坚持以提高职业能力为目标。在知识的选择中，以教学项目为载体，以职业素质要求为内容，培养和提高学生的职业能力，使其树立良好的职业习惯。本书具有以下特点。

1. 以先进的教学理念为指导，以学生为中心，具有较强的实践性。书中运用了大量的案例，突出了对学生职业素养的培养。本书内容的设计与安排更有利于教师把时间和精力倾注在学生职业素养的培养上。

2. 实用性。本书在编写中注重商务沟通与谈判实际能力的培养，注重案例教学和拓展训练，提倡学以致用。

3. 适用性。本书的内容选择和训练紧紧贴近中职学生的特点，依据未来工作岗位，从易到难、由浅入深、循序渐进依次设计，培养学生良好的职业习惯。在课程设计中融入了小游戏、体验活动等，使学生学习不枯燥，活跃了课堂内容，满足教与学的需要。适用于中职学校的管理类、经济类、财经商贸类专业，具有广泛的适用性。

本书编写分工如下：第一章由李雅乐、那梅编写，第二章由杨雅琴和马静茹编写，第三章模块三和模块四由毕惠萍编写；第三章模块一和模块二由北京银行西安分行李金庆先生和陕西凯信集团毛亚鹏先生共同编写；第四章由董文珍和苏庆林编写，第五章由关宏编写；全书由主编李雅乐统稿。本书在编写中得到了业界人士的鼎力支持。在编写中编者参照了大量的书籍、文献和网络资料等，在此对这些资料的作者一并致谢。

由于编者水平有限，加之编写时间仓促，书中难免有不足之处，恳请广大读者提出宝贵意见和建议。

目 录

前 言

第一章 认识商务沟通	1
模块一 沟通的目标与类型	2
模块二 有效地进行商务沟通	9
模块三 商务沟通的发展趋势	15
小结	18
综合训练	18
第二章 一般沟通工具	21
模块一 有效的口头表达	22
模块二 倾听	31
模块三 非语言沟通	40
综合训练	45
第三章 商务活动中常用的沟通工具	48
模块一 电话沟通	49
模块二 面谈沟通	62
模块三 组织内沟通	72
模块四 会议沟通	82
小结	94
综合训练	94
第四章 商务谈判前的准备	97
模块一 认识商务谈判	98

模块二 商务谈判前的准备·····	110
模块三 谈判方式的选择·····	116
综合训练·····	126
第五章 商务谈判的过程及沟通技巧·····	128
模块一 商务谈判的程序·····	129
模块二 商务谈判的策略·····	142
模块三 商务谈判中的技巧·····	157
模块四 商务谈判的有效沟通·····	165
综合训练·····	171
参考文献·····	175
附录 参考答案·····	176

第一章 认识商务沟通



学习导航

工作生活的每一天都会涉及沟通问题。当我们与他人聊天时，当我们接打电话时，当我们在阅读书籍或信件时，都在与人沟通。在职业生涯中，更是离不开沟通。良好的商务沟通，意味着要以对同事、对合作伙伴、对客户有利的方式来共享信息。面对现代日益复杂的社会关系，每一个人都希望在良好的环境中工作，获取和谐、融洽、真诚的人际关系；每一个组织成员都希望自己是一支上下齐心、精诚团结的团队中的一员；每个企业都希望在客户、股东、社区、政府、媒体面前，塑造良好的形象。这种理想的状态由一系列要素构成，沟通是基础。



学习目标

- 【知识目标】 了解沟通的内涵，掌握沟通的环节，理解商务沟通的含义。
- 【能力目标】 能根据商务沟通的标准完成基本的沟通任务。
- 【素质目标】 树立良好的沟通意识，培养商务沟通的职业素质。

模块一 沟通的目标与类型

【案例导入】

沟通不畅 两败俱伤

2006年4月7日晚,EMC大中华区总裁陆纯初回办公室取东西,到门口才发现自己没带钥匙。此时他的私人秘书瑞贝卡已经下班。陆纯初试图联系瑞贝卡未果。数小时后,陆纯初难抑怒火,于是在次日凌晨1:13通过内部电子邮件系统给瑞贝卡发了一封措辞严厉且语气生硬的“谴责信”。

陆纯初在邮件中说:“我曾告诉你,想东西、做事情不要想当然!结果今天晚上你就把我锁在门外。问题在于你自以为是地认为我随身带了钥匙。”同时他把邮件转发给公司的几位高管。

面对大中华区总裁的责备,一个小秘书应该怎样应对呢?两天后凌晨1:46,她在邮件中回复。

“第一,我做这件事是完全正确的,我锁门是从安全角度考虑的,这里不是没有丢过东西,一旦丢了东西,我无法承担这个责任。

第二,你有钥匙,你自己忘了带,还要说别人不对。造成这件事的主要原因都是你自己,不要把自己的错误转移到别人的身上。

第三,你无权干涉和控制我的私人时间,我一天就8小时工作时间,请你记住中午和晚上下班的时间都是我的私人时间。

第四,从到EMC的第一天到现在为止,我工作尽职尽责,也加过很多次的班,我也没有任何怨言,但是如果你们要求我加班是为了工作以外的事情,我无法做到。

第五,虽然咱们是上下级的关系,也请你注重一下你说话的语气,这是做人最基本的礼貌问题。

第六,我要强调一下,我并没有猜想或者假定什么,因为我没有这个时间也没有这个必要。”

本来,这封咄咄逼人的回信已经够令人吃惊了,但是瑞贝卡选择了更加过激的做法。EMC中国公司在北京、广州、成都、南京等地分公司的所有员工都收到了这封邮件。邮件已被数千人转发。

当然,事件的结果是瑞贝卡被辞退,陆纯初后来被调离了EMC大中华区。

(资料来源: <http://finance.sina.com>)

【分析】上司和下属本来只为一件琐事发生分歧,最后的结果却是两败俱伤,贻笑大方。一方面,两人当时都不冷静,并且存在文化差异;另一方面,从沟通的角度来讲,双方没有很好地沟通,没有选择恰当的沟通方式,从而使事态不断扩大。电子邮件很容易转发,从而导致影响面不断扩大。同时也对企业的形象带来不好的影响。这一案例带给我们更多的是深深的思考,由此可见沟通在职场中的重要性。

■ 相关知识

一、沟通的定义

有关沟通的定义众说纷纭。由于每个人在社会中扮演的角色不同,对沟通的理解不同,所以定义也就不同。

管理学认为：沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和感情，在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。

传播学认为：沟通是用语言交流思想。

组织行为学认为：沟通是人们进行思想或情感的交流，以此取得彼此了解、信任并建立良好人际关系的活动；同时，沟通又是保证人们在共同活动中协调一致的基础。

每种定义都由于目的的不同而各有所长。管理者重视目标的完成，所以管理学把沟通与目标紧密联系；传播学强调的是思想的传播，所以认为沟通是一种交流；组织行为学则从人际关系的角度，强调了沟通与人际关系的紧密联系。

综合各种有关沟通的定义，我们把沟通界定为：发送者凭借一定的渠道，把信息发送给既定的对象（接受者），并寻求反馈以达到相互理解的过程，沟通的过程如图 1-1 所示。

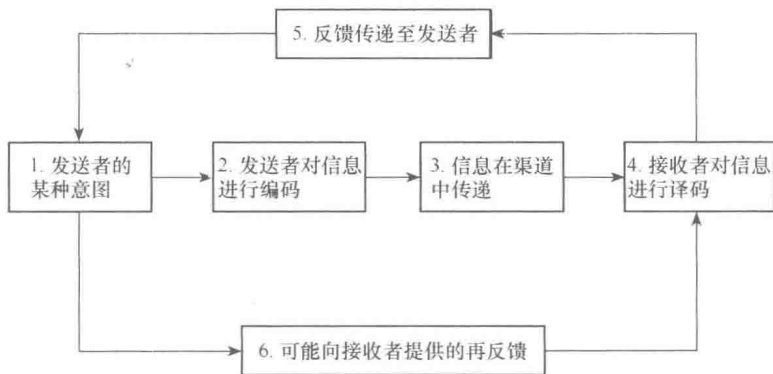


图 1-1 沟通的过程

二、沟通的基本要素

由图 1-1 可以看出，沟通是由信息的来源、编码、传递、接收、反馈所构成的有意义的互动过程。

一个完整的沟通过程一般由六个基本要素构成：

1) 信息的发出者。信息的发出者是指发出信息的人，也称作信息的来源。沟通的过程通常由他们发动，沟通的对象和沟通的目的通常也由他们决定。

2) 信息。信息是指信息发出者希望传达的思想、感情、意见和观点等。信息包括语言和非语言的行为，以及这些行为所传递的所有影响语言使用的音调、身体语言，如面部表情、姿势、手势、抚摸、眼神等，都是发出信息的组成部分。

3) 信息的接收者。信息的接收者是指信息传递的对象，即接收信息的人。

4) 途径。途径是指信息由一个人传递到另一个人所通过的渠道，是指信息传递的手段。如视觉、听觉和触觉等，这些途径可同时使用，亦可以单独使用。但同时使用效果好些。

5) 反馈。沟通过程是一个交互作用的过程。沟通双方不断地将自己对接受到的信息的反应提供给对方，使对方了解自己所发送的信息引起的作用，了解对方是否接受了信

4 商务沟通与谈判

息，是否理解了信息，他们接受信息后的心理状态是怎样的，从而根据对方的反应调整自己的信息发送过程，以便达到预期的沟通目的。有效的、及时的反馈是极为重要的。例如，所以，我们在交流时，要及时反馈，并把对方的反馈加以归纳、整理，再及时地反馈回去。

6) 背景。沟通背景主要指沟通发生的情境。它是影响沟通过程的重要因素。在沟通过程中，背景可以提供许多信息，也可以改变或强化语词、非语词本身的意义，所以，在不同的沟通背景下，即使是完全相同的沟通信息，也有可能获得截然不同的沟通效果。

另外，障碍是影响有效沟通的主要因素。在沟通过程中，障碍可能会发生在任何一个环节，比如信息源可能是不明确的、不可靠的，发送的信息没有被有效和准确地编码，发送信息时选错了信道，接受者没有能够对信息做出信息源所期望的反应等。

情景任务1-1

小明放学后回家，爸爸正在看球赛。小明问：“爸爸，《史记》这本书讲的是什么？”爸爸心不在焉的说：“笨蛋，死记就是死记硬背，不会灵活掌握，懂吗？”

说一说：为什么会出现这种笑话？他们不能沟通的问题在哪里？

三、商务沟通的目标

(一) 商务沟通的定义

商务沟通是指在商务活动中的沟通与洽谈的过程。国外有的学者曾将管理人员的工作定义为：收集传递信息+企业决策+增进团结。这一系列的工作内容都和沟通分不开，在现代社会，管理人员对信息的收集、加工和处理能力已经成为决定职场竞争力的重要因素。要成为优秀的商务人员，必须具有良好的沟通能力。

(二) 商务沟通的目标

商务沟通的目标有四个层次。

1. 信息被传递

沟通首先是传递信息，如果信息和想法没有被传递到，则意味着沟通没有发生。也就是说，说话者没有听众或写作者没有读者都不能构成沟通。

2. 信息不仅是被传递，还要被充分理解

要想沟通成功，信息不仅需要传递，而且需要被理解。有效的沟通就是信息经过传递后，接收者感知到的信息与发送者发出的信息完全一致。

情景任务1-2

春节快到了，由于今年公司生产、销售均创历史最高，领导很高兴，决定春节前发给每个员工年终奖5000元，并把这一消息告知员工。请一位同学作为部门领导，其他同学扮演员工在班级进行模拟。

在这个情景中，需要传递的信息是什么？你认为通过哪种方式传递最合适？员工能正确了解领导的信息吗？员工做出反馈了吗？这次沟通的目的是什么？达到了吗？

一种观念或一则信息并不能像有形物品一样由发送者传递给接收者。在沟通过程中，传递与沟通的只是一些符号，而不是信息本身。语言、身体动作、表情等都是一符号。传递首先要把传递的信息“翻译”成符号，而接收者则进行相反的“翻译”过程。由于每个人“信息-符号储存系统”各不相同，对同一符号常存在着不同的理解。例如，情景任务1-1中的小明和爸爸，就是由于理解上的不同，而闹了笑话。在商务沟通中，如果在交往中忽略了不同成员之间“信息-符号存储系统”的差异，自认为自己的词汇、动作等符号被对方还原成自己表达的信息，则会导致不少的沟通问题。

3. 所传递的信息被对方接受

所传递的信息被对方接受是沟通目标的更高层次。但是信息可以被对方接受，这只是我们追求的目标，而不能成为判断沟通是否高效的标准。按照这一观点，如果有人与我们意见不同时，不少人认为此人未能完全领会我们的看法，但是这种理解不一定是正确的。因为很多时候由于其他原因的存在，对方可以非常明白我们的意思但却不同意我们的看法。事实上，沟通双方能否达成协议，别人是否接受我们的观点，往往并不是由沟通良好与否这一个因素所决定的，它还涉及双方根本利益是否一致与价值观是否相同等其他关键因素的影响。

情景任务1-3

盼望已久的周杰伦演唱会就要在本市举行了，欣欣激动地跑回家把这个消息告诉妈妈，并说明自己想看。妈妈说：“马上就要期中考试了，还看什么演唱会？况且送你上私立学校本来花费就多……”欣欣说：“难道因为期中考试，我就不吃饭了？”……欣欣就这样和母亲针尖对麦芒地争辩起来。回到自己的房间，欣欣拨通了好朋友悦悦的电话……

1. 请学生分角色扮演欣欣的妈妈与欣欣，试试怎样沟通才能达到预期的效果。

2. 请同学分角色扮演悦悦和欣欣，她们将怎样沟通？

4. 引起对方反响

如果对方在接收、理解、接受传递信息的基础上，能够改变行为或态度，那么沟通就可以产生预期的结果。

情景任务1-4

1. 撕纸游戏。请几位学生参与游戏，每人拿出一张 A4 纸。

要求：学生听老师说，学生做动作，但互相不能沟通，各自完成。

老师：先将纸的一角撕去后对折，再撕去另一角，再对折，然后在一个角上撕去一个正方形，再对折……相似的步骤反复数次后，老师让参加游戏的学生打开纸，学生展示和对比一下自己的“作品”。

请说说：为什么“作品”的结果不一样？

2. 老师要求学生按下面的要求读一段文章，请学生把在不同要求下理解的文章含义写在横线上。

要求：①学生不准问老师任何问题；②学生可以问老师一个问题；③学生可以随意问问题。

学生理解的文章的含义结果怎么样？一样吗？为什么？

四、商务沟通的类型

商务沟通的类型包括两类：语言沟通和非语言沟通。语言沟通包括口头信息沟通和书面信息沟通。非语言沟通包括身体语言、距离等。

（一）语言沟通

语言沟通建立在语言文字的基础上，又可以分为口头信息沟通和书面信息沟通两种形式。

1. 口头信息沟通

人们之间最常见的沟通方式就是交谈，即口头信息沟通。这种沟通方式灵活多样，既包括演讲、正式讨论，也包括非正式的讨论以及传话或小道消息传播等。

口头信息沟通的优点是快速传递和即时反馈。这种方式，信息可以在最短的时间内被传递，并在最短的时间内得到回复。如果收听者对信息有疑问，迅速的反馈可以使信息的发送者即时对不够明确的地方并进行改正。

口头信息沟通的缺点是，信息在传递的过程中存在着巨大的失真的可能性。每个人都以自己的偏好增减信息，或以自己的方式理解信息，当信息到达终点时，其内容往往与最初的含义存在着重大的偏差。

2. 书面信息沟通

书面信息沟通的形式包括信函、报告、备忘录等其他任何传递书面文字或符号的手段。书面信息具有可以展示、长期保存、充当法律依据等优点。如果对信息有疑问，过后可以查询。对于复杂或长期的沟通来说，这点就很重要了，在商务活动中，如某些计划需要几个月或者几年的大量时间，以书面的形式进行沟通，可以使整个活动的实施有依据。

书面沟通的优点是逻辑性强、条理清楚。在正式使用前可以反复修改。作者所表达的信息能够被充分、完整地表达出来，减少了信息产生歧义的可能。同时信息内容容易被复制、传播。

书面信息传递的缺点是，相对于口头信息而言，书面信息耗费时间较长。在相同的时间内，口头信息所传递的内容要多得多。当然，书面信息不能提供信息的反馈，不能保证所发出的信息能够被接收到，即使接收到，也无法确保接收者对信息的理解正好是发送者的本意。

（二）非语言沟通

非语言沟通指除了语言或文字之外的信息传递方式，包括身体语言、时间语言、空间语言和形象语言等。该内容在后面专门讲解，在此不再赘述。

体验活动

活动一：查找自己学校的网站。

你认为学校希望通过主页发布的信息与访问者沟通什么？这些信息与自己已经知道的关于学校的信息有哪些不同？还有哪些信息可以展现？请提出自己的建议。

活动二：测一测你的沟通能力。

- 1) 你是不是见了熟人，总觉得无话可说？
- 2) 你是不是喜欢和别人争执？
- 3) 你是不是常常说些让别人忌讳的话？
- 4) 在与别人交谈时，你是否觉得自己的话常常不被别人正确理解？
- 5) 在与自己观点不同的人交流时，你是否会觉得对方的观点很怪异？
- 6) 在一次会议中，有人反对你的观点，你认为那是针对你吗？
- 7) 在通知别人一件事情时你喜欢用手机发短信代替打电话吗？
- 8) 在和别人交流时，你会把自己的苦恼逢人就讲吗？
- 9) 在和别人交流时，你说话的时间是不是比别人多？
- 10) 在众人聚会的场合里，你喜欢把话题往自己身上扯吗？
- 11) 当你取得好成绩时，是否唯恐同学和好友不知道？
- 12) 你能不能把所要谈的问题，用各种不同的方式来谈，以适应不同的对象？
- 13) 你说话的声调是不是不悦耳？
- 14) 在与人谈话时，如果你对正确理解别人的观点没有把握，你是否会请对方给出明确指示？
- 15) 你在开会和听课的时候，是否能够专心听讲，尽量理解讲话者所说的内容？
- 16) 你不同意一个人的谈话内容时，是否还会认真听下去？

请根据个人情况将答案填入表 1-1。(说明：1~11 题回答“否”得 1 分；12~16 题回答“是”得 1 分。)

表 1-1 个人得分情况

1		5		9		13	
2		6		10		14	
3		7		11		15	
4		8		12		16	

得 10 分者，沟通能力基本合格；得 13 分及以上者，沟通能力较强。

在清楚自己哪些方面存在问题后，就要努力改进，不论有多少困难，都不要灰心，任何不足都是有办法改进的。

模块二 有效地进行商务沟通

【案例导入】

认真倾听的经理

一家仓储服务公司的经理陪同一位有意向的客户参观公司的仓储库房。这位客户即将有一大批设备要暂存，她对该公司的存储设施感到满意。就在经理觉得大功告成之时，女客户突然说：“我们要将货物按不同生产日期分别堆放。”经理有些惊愕，因为无论根据技术要求，还是取货的便利，都是按货物型号种类储存更好。但他随即回答：“好的，我们会努力提供给客户一切便利。”女客户满意地点头说：“那就这么定了。非常感谢你们的理解，我已经联系过五个别的仓储公司，可他们无一例外地想劝说我们按货物型号分类，说这样可节省不少空间和时间”。

【分析】在商务场合中，重要的不一定是口若悬河的本领，有时洗耳恭听更重要。从倾听中发现、唤起以致创造顾客对产品或服务的需求，有时更容易实现成功的销售。

■ 相关知识

现代社会沟通是商务组织管理中的基础，能否有效地进行商务沟通对组织的运行与发展起着重要的作用。

一、商务沟通的衡量标准

（一）目的明确

人与人之间的沟通有其目的性，无论其目的是否被沟通者意识到。尤其是商务上的沟通，带着明确的目的，实施有效的沟通，能达到预期效果。

（二）简单明了

沟通要以简明的语言进行，所用词汇对沟通者和接受者来讲都应代表同一含义。复杂的内容要列出标题或采用分类的方法，使其明确简单。信息传递所要经过的中间环节越多，就越应该简单明确。例如，每天晚上《新闻联播》在开始时，播音员都会说：“这次新闻联播的主要内容有……”又如，每张报纸的版面有很多，但第一版往往都是后面版面的内容摘要。

知识链接1-1

商务沟通中用第一句话就说出自己想表达的目的

我找你主要是想和你商量这么一件事……

我想和你谈谈关于……

我考虑过这个规划，有一些想法想和你交换一下……

我知道你在为销售上的一些数字担心。我这里有一些线索，也许能有帮助……

我召集这次会议，是想把××项目敲定下来……

(三) 兼顾接受者的接受能力

沟通时必须因人而异，必须充分考虑信息接收者的心理特征与知识背景等状况，依次调整自己的谈话方式、措辞乃至仪态。要考虑接受者的接受能力，所传递的信息越容易被沟通者接受时，沟通成功的可能性就越大。

情景任务1-5

1. 请你给一位 20 岁左右的年轻人介绍一款手机。

2. 请你给一位 60 岁左右的老人介绍一款手机。

(四) 不强迫、不放弃

商务上的有些沟通是较难进行的，由于双方地位的对等，或者由于对方是我们的服务客户，这就要求不能强迫对方进行沟通。孙子曰：“以迂为直。”克劳赛维斯将军也说过：“到达目标的捷径就是那条最曲折的路。”有时在正式场合不能解决的问题，通过私下沟通、拉近感情等方式更容易达到目的。所以要不放弃任何沟通的机会，以求达到水到渠成的效果。

1971年4月，第31届世界乒乓球锦标赛在日本名古屋举行。4月4日，美国运动员科恩误上了中国队球员的交通车，在15分钟的行程中，我国运动员庄则栋主动上前打招呼，赠送一幅绣有黄山风景图的杭州织锦给科恩，并合影留念；科恩后来回送庄则栋一件带有和平标志的运动衫。在中美关系尚未恢复的年代，这样的举动很快成为世界瞩目的焦点。各国记者纷纷拍照，进行图文并茂的报道。中美关系“解冻”当时正需要一个契机。毛泽东和周恩来得知中美队员交往的事后十分重视，当即拍板，邀请美国乒乓球队访华。1971

年4月10~17日美国乒乓球代表团访问了北京、上海、广州,受到周恩来总理的接见。这次活动巧妙地打破中美之间关系的僵局,正式揭开了两国改善关系的序幕,促使实现尼克松访华乃至中美建交。这是中国第一代领导集体在20世纪70年代的有效沟通的范例。这一事件就是历史上有名的“小球转动了大球”的“乒乓外交”。

(五) 认真倾听

尊重他人,不要轻易打断别人的话。认真倾听,并加以分析,准确地把握沟通内容的真假程度等,有助于提高沟通的有效性。有时懂得倾听,不仅是关爱、理解,更是调节双方关系的润滑剂,每个人在烦恼和喜悦后都有一份渴望,那就是对人倾诉,他希望倾听者能给予理解与赞同。

阅读资料1-1

圣诞节的悲剧

那是一个圣诞节,一个美国男人为了和家人团聚,兴冲冲从异地乘飞机往家赶。他一路上幻想着团聚的喜悦情景。但是这架飞机在空中遭遇到猛烈的暴风雨,飞机脱离航线,上下左右颠簸,随时有坠毁的可能,空姐脸色煞白、惊恐万状,吩咐乘客写好遗嘱放进一个特制的口袋。这时,飞机上所有人都在祈祷。在万分危急的时刻,飞机在驾驶员的冷静驾驶下平安着陆,于是大家都松了口气。

这个美国男人回到家后异常兴奋,不停地向妻子描述飞机上遇到的险情,并且满屋子转着、叫着、喊着……。然而,他的妻子正和孩子兴致勃勃分享着节日的愉悦,对他经历的惊险没有丝毫兴趣,男人叫喊了一阵,却发现没有人听他倾诉,他死里逃生的巨大喜悦与被冷落的心情形成强烈的反差。在他妻子去准备蛋糕的时候,这个美国男人却爬到阁楼上,用上吊这种古老的方式结束了从险情中捡回的宝贵生命。

(六) 感情与理性并重

不要因为一时的激动,伤害了双方的感情。在沟通过程中,要有强烈的感情,更要有高度的理性。沟通时尤其不能使用敌对的态度,包括眼神、肢体语言,理智是第一位的。

阅读资料1-2

唐太宗作为一代明君,以自己的雄才大略开创了贞观盛世。而作为一代贤相,魏征在“贞观之治”中起着举足轻重的作用。唐太宗与魏征既是君臣,又是朋友。没有唐太宗的贤明大度,就不会有魏征的忠直;而没有魏征的忠直,唐太宗就少了一面文治武功的镜鉴。二人相互衬托,相辅相成。魏征为唐太宗讲解了“水能载舟,亦能覆舟”、“兼听则明,偏信则暗”的治国道理,也常常犯颜直谏。当然,皇帝也是人,有时唐太宗回宫后发火,声言恨不得杀了这个“乡下佬”,但唐太宗不愧为一代贤明君主,火气过后又为有这样忠谏之臣感到欣慰,因此一次次原谅魏征的犯颜直谏。以致在魏征死后,唐太宗极为伤感地对众臣说:“以铜为鉴,可以正衣冠;以古为鉴,可以知兴替;以人为鉴,可以明得失。今魏征逝,一鉴亡矣。”