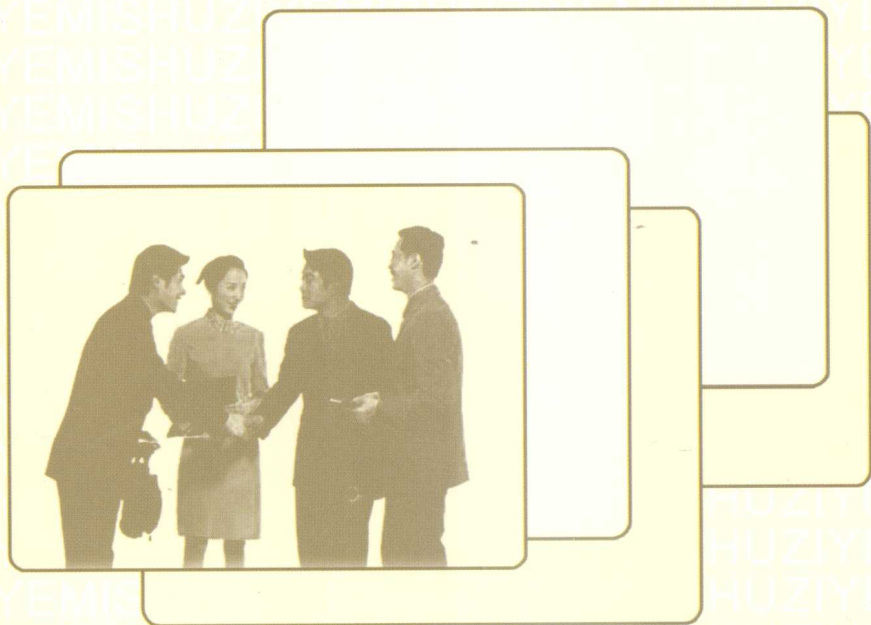


21 世纪职业秘书专业教材

职业秘书

人际关系与沟通教程

邓石华 宋湘绮 主 编
邓武荣 叶坤妮 副主编



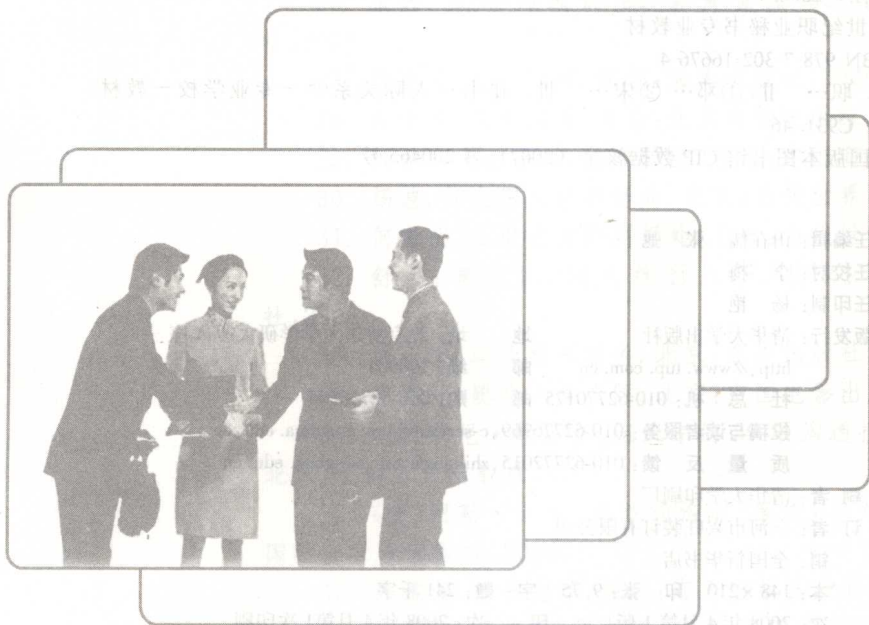
面向就业 · 突出实训 · 追求新颖

清华大学出版社



职业秘书 人际关系与沟通教程

邓石华 宋湘绮 主 编
邓武荣 叶坤妮 副主编



面向就业 · 突出实训 · 追求新颖

清华大学出版社

北京

内 容 简 介

本书是实用型读物,内容包括:人际沟通概论、人际沟通基本方式、沟通障碍与沟通技巧、初入职场沟通要领、秘书的职场沟通、秘书职场外的人际沟通和跨文化人际沟通。本书结构新颖,强化实训,突出重点,针对学生实际。

本书可作为职业院校文秘专业的教材,也可作为一般读者了解秘书工作、学习人际沟通技巧的参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

职业秘书人际关系与沟通教程/邓石华 宋湘绮主编. —北京:清华大学出版社, 2008.4

21世纪职业秘书专业教材

ISBN 978-7-302-16676-4

I. 职… II. ①邓… ②宋… III. 秘书—人际关系学—专业学校—教材
IV. C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第200465号

责任编辑:田在儒 张 弛

责任校对:李 梅

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社 地 址:北京清华大学学研大厦A座

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市兴旺装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:148×210 印 张:9.75 字 数:241千字

版 次:2008年4月第1版 印 次:2008年4月第1次印刷

印 数:1~5000

定 价:12.50元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:026862-01

丛书编委会

丛书主编

谭一平

丛书编审

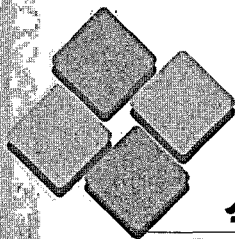
包也和 史玉峤 张玲莉 杨树森

编委会成员 (笔画排序)

王其厅	王 爱	王海燕	邓石华	邓文静
司马周	卢如华	付大学	刘立莹	刘 静
刘朝晖	何颖志	吴良勤	宋湘绮	张晓萍
张 晖	李永民	杨 琳	沈 卫	肖颖超
陆佩芳	陈祖芬	陈艳娟	金常德	赵胜潮
耿乔科	卿建英	徐克茹	徐晓丹	徐志平
高 宁	崔艳霞	蒋利民	覃一静	谢世洋
韩开绯	雷 鸣	魏庆培		

本书主编

邓石华 宋湘绮



丛书序

进入 21 世纪,各行各业对于现代秘书人才的职业技能提出了新的要求:首先,对秘书的要求已由过去强调打字、写作和存档这类基本技能向掌握英语、办公自动化、财务知识等这些更广泛的领域拓展;其次,秘书不仅要注重业务素质的提高,还要熟悉本企业所在的行业和专业情况;最后,也是最重要的,那就是企业对秘书的非智力因素的要求已和对智力因素的要求一样同等看待。

秘书人才的培养主要靠职业教育来承担,为适应当前职业秘书教育的发展需要,根据《国务院关于大力发展职业教育的决定》以及教育部“学制要缩短、课时要压缩、相关专业要打通、强化技能培养”的要求,结合目前我国各就业岗位对秘书人才的新需求,我们组织了全国各地三十多位有实践经验的文秘专业优秀教师以及秘书行业专家,遵循“以职业能力为本位,以就业为导向,体

现教学内容的先进性和前瞻性,体现教学组织的科学性和灵活性”的原则,编写了本套教材。

本套教材具有以下特点:

第一,面向就业。在教材选择上,本套丛书定位于职业教育,紧扣秘书的职业特点,针对秘书就业的岗位技能需求,加大了人际关系、商务活动、办公室综合事务等方面的比重,最终形成了秘书基础与实务、秘书写作、资料与档案管理,秘书礼仪、人际沟通、办公室综合事务管理、商务活动管理、秘书办公自动化、职业秘书英语等几大核心内容构建的丛书体系。

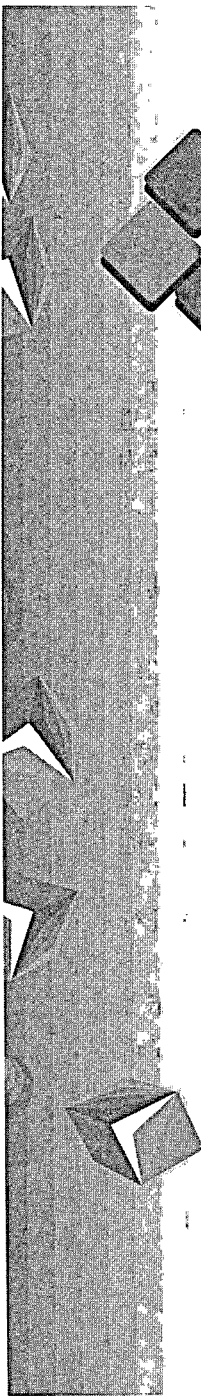
第二,突出实训。在章节结构上,本套丛书摆脱了传统的按“办文办会办事”模式的章节安排方法,各书都是按秘书的工作流程和具体事项来安排的;在编写形式上,本套丛书摒弃了许多秘书学教材连篇累牍地介绍“性质”、“分类”、“特点”之类知识的传统讲授方法,突出可操作性,通过大量的案例、实训,讲授解决问题的原则、方法和应注意的问题。

第三,追求新颖。秘书是一个对社会环境变化较敏感的职业,因此文秘专业教材也应“与时俱进”。与丛书名称相对应,本套教材的所有教学案例也力求是最新的。同时,针对部分课程的教学特点,从教学方法上加以创新,推出了配套的情景案例教学教材。

尽管竭诚努力,但由于我们的水平有限,本套丛书仍有不足之处,作为本套丛书的主编,我期望与广大读者交流,欢迎读者登录本人的网站(www.tanyiping.com)给予批评指正,以便在将来将本丛书修订完善。

谭一平

二〇〇七年六月于北京



前言

《职业秘书人际关系与沟通教程》是由清华大学出版社组编的 21 世纪职业秘书专业系列教材之一。本教材吸收了国内外相关学科的研究成果,遵循“以职业能力为本位,以就业为导向,体现教学内容的先进性和前瞻性,体现教学组织的科学性和灵活性”的原则,针对秘书专业学生实际,设计和开发了全新的教材体系,朝着教师好用、学生够用的方向迈进了一大步。

在教材编写过程中着力突出了以下几个特点。

第一,结构新颖,突出实用性。教材在介绍了沟通的基本概念、基本方式、基本技巧后,从秘书专业学生实际需要出发,介绍了求职、入职、职场内、职场外与人沟通的要领,思路清晰,突出实用性,真正贴近专业、贴近学生,对秘书专业的学生顺利走进社会、立足社会提供了有效帮助。

第二,强化实训,注重能力的培养。本

教材吸收了国外以能力为基础的教材编写方法,在各章均设计了案例讨论、案例展示和技能实训,以问题讨论来激发学生的学习兴趣,以案例展示来巩固所学知识,以技能实训来提高学生的实战能力。在技能实训上注意同步训练,每节后面均安排了随堂练习。在训练内容上,淡化了知识的简单再现,注重知识的运用和能力的培养。这是本教材的创新,也是本教材的亮点之一。

第三,删繁就简,突出重点。沟通的理论用汗牛充栋来形容一点都不过分。如何在这种理论的丛林中为学生指出一条捷径通道呢?本教材的参编人员本着删繁就简,突出重点的原则对相关内容进行了整合,既照顾了知识体系的完整性,又突出了沟通的重点。

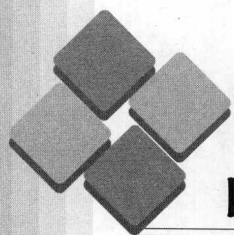
此外,本教材在撰写过程中力求文字精练、通俗易懂,使其既适用于教学,又适合秘书工作者自学。

本教材由高宁(湖南电大)任主审,邓石华(长沙大学)、宋湘绮(中南大学)任主编,邓武荣(湘南学院)、叶坤妮(环境生物职业学院)任副主编。程萍(中国传媒大学南广学院)编写了第一、八章,卢如华(长沙民政学院)编写了第二章,李艺晨(湖南电大)、叶坤妮编写了第三章,王茜(湖南传媒学院)编写了第四章,邓石华、宋湘绮编写了第五、六章,陈子林(湖南女大)、邓武荣编写了第七章。邓武荣、叶坤妮负责全书的统稿和校对工作。谭一平对全书进行了全面的审定。

尽管我们在探索教材特色方面做了很大的努力,但由于作者水平有限,教材中难免存在疏漏和不足之处,敬请广大读者批评指正(E-mail:hndsh@sina.com)。

编 者

2007年8月



目 录

(一) 课程计划 第一章

第一章 人际沟通概论

3 第一节 人际沟通的含义

18 第二节 人际沟通原则

(二) 26 第三节 人际沟通的学科定位

第二章 人际沟通的基本方式

41 第一节 人际沟通的基本方式

46 第二节 面对面沟通——言语沟通

54 第三节 面对面沟通——非言语沟通

70 第四节 远距离沟通

第三章 沟通的障碍与沟通技巧

85 第一节 沟通的主要障碍

97 第二节 沟通的基本技巧

第四章 初入职场的沟通要领

122 第一节 如何获得面试的机会

138 第二节 如何在面试中脱颖而出

159 第三节 如何快速融入办公室

第五章 秘书职场沟通(一)

174 第一节 秘书与直接上司的沟通

185 第二节 秘书与领导层的沟通

190 第三节 秘书与同事的沟通

第六章 秘书职场沟通(二)

206 第一节 秘书与内部职能部门的沟通

214 第二节 秘书与大众媒介的沟通

225 第三节 秘书与政府部门的沟通

第七章 秘书职场外的人际沟通

235 第一节 了解自己的社会角色

243 第二节 处理好左邻右舍的关系

248 第三节 如何与亲人沟通

254 第四节 如何与朋友沟通

261 第五节 如何与陌生人沟通

第八章 跨文化人际沟通

271 第一节 跨文化人际沟通中的常见冲突

278 第二节 跨文化人际沟通中的冲突分析

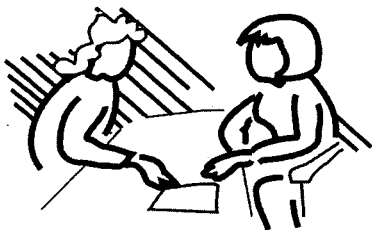
288 第三节 跨文化人际沟通能力的塑造

298 参考文献

第一章

CHAPTER 1

人际沟通概论



第一节 人际沟通的含义

第二节 人际沟通原则

第三节 人际沟通的学科定位



学习目标

通过本章的学习,了解人际沟通的概念及主要特点、人际沟通与人际关系的联系及区别、人际沟通的学科定位;理解人际沟通开设的意义;掌握人际沟通的主要原则。



案例导入

地球上只留下我一个人多好

一个小伙子惧怕与人交往,于是异想天开:这地球上如果只留下我一个人那该多好啊!那时,再也没有争权夺利、尔虞我诈,再也没有与别人打交道的烦恼了,多么自由自在!

于是,他天天向上帝祈祷。有一天,上帝来到了他的面前,上帝问他:“没有老婆你不寂寞吗?”“那就留一个女人给我做老婆吧——比翼双飞多快乐!”小伙子美滋滋地说。“快乐不会太久的,没有人给你烤面包!”上帝友善地提示他,“那再留一个面包师。”小伙子无奈地说。“没有面粉,他烤不了面包!”上帝补充了一句,“再留一个农夫!”小伙子不耐烦地说道。“可是农夫没有农具!”上帝不紧不慢地说,“留下铁匠!”小伙子急了。“没有炭!”……“生病怎么办?”……“好了!好了!别说了……全都留下来吧!真没办法!”

温馨提示

人类要在地球上生存,就要学会与别人沟通。

第一节 人际沟通的含义

美国著名教育家戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，只有 15% 归结于他的专业知识，还有 85% 归功于他的沟通能力。”其实，人类社会是由无数性格互不相同的人按照一定的社会分工，随机组合成的一个复杂网状结构。人们要在这个网状结构中生存和发展，就必须学会与网状结构中的每一个结点沟通，只有相互沟通才能和谐相处，只有相处和谐才有事业成功的可能。这些结点可能是个人也可能是由无数个人组合而成的社会组织。本书重点探讨秘书——这一特殊个体如何与其他结点相互沟通。



一、沟通的概念

沟通，古义指开沟使两水相通。如《左传·哀公九年》中：“秋，吴城邗，沟通江淮。”后指两方能通连。在现代，原指个体与个体、个体与群体、群体与群体之间的信息传递、信息交流和信息共享的过程。现在被用来泛指“人们共享信息、思想和情感的任何过程。”^①根据沟通主体的不同，沟通可以分为自我沟通、人际沟通、组织沟通、大众沟通。

其中，狭义的人际沟通，主要是指个体与个体之间信息、思想、情感的交流过程。广义的人际沟通包括了个体与大众，个体与组织成员之间的沟通。根据秘书的工作特性，秘书的人际沟通属于广义的沟通。广义的人际沟通是人类沟通中最重要的形式之一。其目

^① [美]桑德拉·黑贝尔斯，里查德·威沃尔. 有效沟通. 李业昆译. 北京：华夏出版社，2002，第 5 页.

的在于使沟通的双方分享信息、传达思想、交流情感。人们通过沟通,相互认知、相互吸引,并通过沟通影响别人和调节相互的行为。

广义的人际沟通具有以下特点。

(一) 传递和接收信息的渠道多,方式灵活

传递和接收信息不仅可以使使用语言,而且能够运用表情、眼神、动作等多种渠道或手段。既可以是面对面的,也可以借助电话、网络、手机、信件等通信工具实现远距离的沟通。

(二) 传递信息的意义更为丰富和复杂

这个特点和第一个特点密切相关,也就是说在面对面的情况下,多种渠道和多种手段的配合,会形成特殊的沟通情境,这种特殊的情境会产生新的意义。例如“我很难同意你的意见”这句话如果写成文字,其意义是单一的,但如果换成面对面的谈话,配以柔和的语调和微笑的表情,它的意义就丰富多了。

(三) 反馈及时,双向性强,互动频率高

双方的信息传递和接收以一来一往的形式进行,信息传送者和接收者不断相互交换角色,每一方都可以随时根据对方的反应把握自己的沟通效果,并相应的修改、补充沟通内容或改变沟通方法。因此,人际沟通是一种高质量的传播活动,尤其在说服和沟通情感方面,要强于其他沟通形式。

(四) 相对自由和平等

人际沟通虽然受到夫妻关系、父子关系、长幼关系、上下级关系、朋友关系、同僚关系等社会关系的制约,但它还属于一种非制度化的沟通活动,是建立在双方自愿和合意基础上的活动。在人际沟通中,双方都没有强制对方的权利,也没有接受强制的义务,

这意味着人际沟通是相对自由和平等的^①。

二、人际关系与人际沟通

人际关系,从广义上看,它泛指人们在社会交往过程中所形成的各种关系,即社会关系,具体包括经济关系、政治关系、法律关系、伦理关系、心理关系等。从狭义上说,所谓人际关系,是人与人之间在活动过程中直接形成的心理上的关系或心理上的距离。从人际沟通角度来看,我们主要关注的是狭义的人际关系。应该说,人际关系与人际沟通之间既有联系,也有一定的区别。

人际关系研究人与人在沟通基础上形成的心理关系,强调的是静态、感觉或现状。而人际沟通研究的是人与人之间加强心理联系的形式和程序,强调动态、行为或过程。如果说,人际关系描述的是“怎么样?”“(心理)距离是远还是近?”则人际沟通致力于“怎么做?”“怎么做才能拉近彼此间(心理)距离?”等实际问题。

两者的区别与联系体现在以下几个方面。

(一) 手段与目的的关系

人际沟通是人际交往的起点,是人际关系建立和发展的前提和基础,是人际关系形成的根本途径;人际关系是在人际沟通的过程中形成和发展起来的,离开了人际间的沟通行为,人际关系就不能建立和发展。所以,人际关系又是人际沟通发展的结果。

(二) 内容与形式的关系

人际关系的状况是由人际沟通的状况决定的。如果人们在思

^① 郭庆光.传播学教程.北京:中国人民大学出版社,1999,第83页

想感情上存在着广泛而持久的沟通联系,就标志着他们之间已经建立起了较为密切的人际关系。如果两个人在感情上对立,行为上疏远,平时缺乏沟通,则表明他们之间心理不相容,彼此间的关系紧张或一般。

一般来说,一方的沟通行为会引起对方相应的行为反应。例如你对别人热情,别人会对你友好;你对别人冷淡,别人就会对你疏远等。沟通及行为反应往往会使人际关系向着截然不同的方向发展,一种有助于关系的发展;另一种则会引起人际关系的恶化。通过对许多不同类型的人际关系进行研究,人们总结出了八种沟通行为的反应模式。

- (1) 由管理、指导、教育等行为,导致对方尊敬和服从等反应;
- (2) 由帮助、支持、同情等行为,导致对方信任和接受等反应;
- (3) 由赞同、合作、友谊等行为,导致对方协助和友好等反应;
- (4) 由尊敬、赞扬、求助等行为,导致对方劝导和帮助等反应;
- (5) 由怯懦、礼貌、求助等行为,导致对方骄傲和控制等反应;
- (6) 由反抗、怀疑、厌倦、服从等行为,导致对方惩罚和拒绝等反应;
- (7) 由攻击、惩罚、责骂等行为,导致对方仇恨和反抗等反应;
- (8) 由夸张、拒绝、自炫等行为,导致对方不信任和自卑等反应。^①

当然,人际沟通行为也受到许多情境因素如每个人的性格、态度、个性等的影响和制约,也会导致反应行为的不同,所以上述模式并不是固定不变的。但对于人际沟通的初学者来说,如果能够熟悉和掌握上述沟通行为基本反应模式,就能在与他人的沟通中大致预测他人的反应,并采取相应的措施,从而改善相互间的人际关系。

① 张隆华. 商业谈判技巧. 北京: 华文出版社, 1997, 第 215 页