



超值金版
29.00

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

全新修订大全集

凡禹/主编

清华大学 魏杰教授
北京大学 仓道来教授

联合作序推荐

北京工业大学出版社





北大清華 学 得 到

来自一流学府的成才课程

沟通技能 的训练

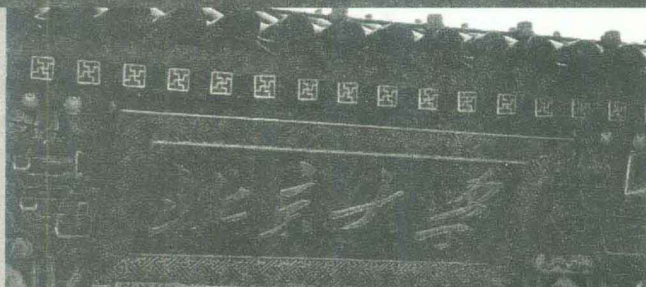
全新修订大全集

凡禹/主编

清华大学 魏杰教授
北京大学 仓道来教授

联合作序推荐

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. —修订本. —北京: 北京工业大学出版社, 2010.11
ISBN 978-7-5639-1181-3

I.①沟… II.①凡… III.①人间交往—方法 IV.①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 186202 号

沟通技能的训练

主 编: 凡 禹

责任编辑: 杨 青

封面设计: 久品轩装帧设计

出版发行: 北京工业大学出版社

地 址: 北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码: 100124

电 话: 010-67391106 010-67392308 (传真)

电子信箱: bgdcbfxb@163.net

承印单位: 廊坊市华北石油华星印务有限公司

经销单位: 全国各地新华书店

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 25

字 数: 450 千字

版 次: 2010 年 11 月第 1 版

印 次: 2010 年 11 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-1181-3

定 价: 29.00 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误, 请寄回本社调换

序言一

行健不息须自强

——清华大学教授魏杰作序

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、人际沟通技能、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，但你却可以通过这套丛书学到来自清华等一流学府的成才课程。

是为序。



(清华大学教授，博士生导师，著名经济学家)

序言二

圆青年人的成才之梦

——北大教授仓道来作序

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。就学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、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、博大的格局和旷达的风度。

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。

21世纪的今天，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，就学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 20 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；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、中国人大、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。

A large, expressive handwritten signature in black ink, reading '王道东' (Wang Dong).

(北京大学教授)

目 录

序言一 行健不息须自强	魏杰/1
序言二 圆青年人的成才之梦	仓道来/3

第一篇 沟通的基础知识

第 1 章 沟通的含义	3
什么是沟通	3
沟通意味着什么	5
第 2 章 沟通的类型	7
浅层沟通和深层沟通	7
双向沟通和单向沟通	8
正式沟通与非正式沟通	9
言语沟通和非言语沟通	10
人际沟通、群体沟通、组织沟通和跨文化沟通	12
第 3 章 沟通的过程	14
编码与译码	14
通道	15
背景	15

反馈	17
噪声	17
第 4 章 沟通与管理	20
沟通在管理中的作用	20
管理沟通的特殊作用	21
沟通与管理者角色	23
沟通与领导模式	24
管理沟通的基本观念	26
企业管理沟通的基本架构	27
阿维安卡 52 航班的悲剧	27
她们为什么辞职	29

第二篇 沟通技能的开发

第 5 章 有效的倾听技能	33
倾听的含义	33
倾听的重要性	34
倾听中的障碍	35
倾听中的反馈	40
有效倾听的技巧	44
你善于倾听吗	48
第 6 章 有效的演讲技能	51
演讲的含义	51
演讲的特点	52
演讲者的目的	52
演讲的重要性	53
演讲构思	53



如何确定演讲的论题	53
如何处理演讲所需的材料	57
如何设计演讲的结构	60
演讲的开头部分	61
演讲的正文部分	68
演讲的结尾部分	70
如何选择演讲的语言效果	73
演讲中的仪态	76
演讲时的手势	78
演讲“卡壳”的解脱技巧	80
演讲中的停顿	82
演讲控场的技巧	85
演讲中的即兴插说	86
成功的演讲必须调动听众参与	90
演讲信息反馈的识别与调控	93
第 7 章 有效的谈判技能	97
谈判的含义	97
谈判的原则	98
谈判中的“面子”问题	100
谈判活动的基本要素	102
谈判战略与战术	103
双赢式谈判策略	104
以战取胜谈判策略	106
谈判攻势策略	108
谈判防御策略	112
经济谈判的八大指导原则	114
经贸谈判的报价问题	116
涉外经贸洽谈报价的主要策略	118
考虑谈判对象的多重需要	119
如何让对方感到报价是公平合理的	121

竞争激烈中的谈判	122
巧用“我不知道”	123
四两拨千斤	124
“分橙子”中的谈判学	125
第 8 章 有效的会议组织技能	127
会议是一种集体沟通活动	127
会议的基本特征	129
会议的功能	129
会议前的准备工作	130
会议的组织领导	134
会议活动的组织协调	135
会议的善后工作	137
会议的介绍技巧	139
会议的主持技巧	140
会议进行中的技巧	141
会议结束时的技巧	143
一次创意激发讨论会	143
松下幸之助与热海会议	147
第 9 章 有效的写作技能	154
写作是一种重要的沟通方式	154
写作是一种特殊的沟通方式	155
写作要则	157
写作的计划阶段	158
写作的创作文本阶段	159
写作的修改阶段	160
简报沟通的技巧	163
商业文书沟通技巧	168



第 10 章	身体语言技巧	174
	身体语言的含义	174
	身体语言的作用	175
	身体动作语言技巧	177
	面部表情语言技巧	180
	服饰与化妆的技巧	183
	身体语言洞察技巧	185
	揭秘曾国藩的识人术	187
第 11 章	媒介沟通技巧	189
	映像沟通技巧——图片比你会说话	189
	数据沟通技巧——让你的数据更有说服力	192
	电话沟通技巧——抓住话筒中的机会	195

第三篇 人际沟通的艺术

第 12 章	人际沟通从心灵开始	201
	人际沟通的特点	201
	人际沟通的本质	202
第 13 章	人际沟通的特殊性障碍	206
	语言障碍	206
	习俗障碍	207
	观念障碍	208
	角色障碍	210
	个性障碍	210
	心理障碍	210

第 14 章	人际沟通与人际关系	213
	人际沟通中的“自我暴露”	213
	人际沟通的三个层次和四个阶段	214
第 15 章	人际沟通中的攻心说服力	217
	为对方着想,替自己打算	217
	多从对方的立场考虑问题	220
	站在对方的立场说服对方	221
	说话不能只顾自己过瘾	222
	在言语中分析对方需要	224
	设法让别人保住面子	225
	运用具有魔力的字眼	227
	人必自重而后人重之	228
	倾听比倾吐更重要	230
	尊重也是一种征服	233
	投其所好的办法	234
	给对方留条后路	236
	引人入胜六要素	237
	微笑暖人心	239
第 16 章	人际沟通中的自我情绪管理	242
	生气:生气的时候别让情绪控制你的语言	242
	怒气:学会控制自己的情绪	244
	烦躁:脾气暴躁的人是令人讨厌的	247
	易怒:发飙之前先了解情况	248
	冲动:克制批评别人的冲动	249
	较真:对人对事不要太认真	251
	嫉妒:嫉妒只是在否定自我价值	253
	争论:不要把时间浪费在无谓的争辩上	255
	刻薄:向刻薄的人学习宽容	256



快乐:快乐源自停止坚持自己的主张	258
沟通:与心灵沟通,别跟自己过不去	259
面对挑战:沉着冷静	261
面对诽谤:懂得虚晃一招	262
面对奚落:化被动为主动	263
面对对抗:用激将化解对抗	264
面对纠缠:让对方知难而退	265
面对指责:咽下怨气,才能争气	266
面对讽刺:不要逞一时的口舌之快	269
面对蛮横:不要一味强调自己的立场	270
面对隐私:“装疯卖傻”拒绝不喜欢的话题	272
面对反驳:只有反驳才能让原来想法中的瑕疵消失	273
第 17 章 人际沟通与赞美的艺术	275
赞美如煲汤,火候很重要	275
赞美对方不为人知的优点	277
赞美有时也无须刻意修饰	279
赞美别人不是贬低自己	280
即使奉承也要坦诚得体	282
赞美要有一定的高度	283
赞美也要因时而异	285
赞美也要因人而异	286
赞美最微小的进步	289
上级需要你的赞美	290
下级需要你的赞美	293
不要给赞赏打折扣	294
第 18 章 人际沟通与幽默的艺术	296
幽默就是对生命参透之后的豁达	296
幽默是精神疲惫的“调节剂”	297

幽默是灰心丧气的“克星”	299
幽默是生活中的“调味剂”	300
幽默要利用夸张的效果	302
幽默能够缓解紧张气氛	303
幽默时不妨自嘲一下	304
幽默并不是一种天赋	305
幽默要巧用双关语	306
越棘手越需要幽默	306
幽默是智慧的闪现	308

第四篇 组织沟通的艺术

第 19 章 组织内部沟通	313
组织内部沟通渠道	313
组织内部沟通渠道的表现形式	316
组织内部沟通方式	319
第 20 章 组织外部沟通	322
企业与顾客沟通的方式	322
企业与股东沟通的方式	326
企业与上、下游企业沟通的方式	328
企业与社区沟通的方式	330
企业与新闻媒体沟通的方式	332
第 21 章 组织沟通的优化	336
强化沟通意识	336
提高信任度	336
认清沟通的目的和意义	337
慎用语言及文字	338



注意面谈的细节	338
充分利用反馈信息	339
克服不良习惯	339
加强组织建设	340
建立建议和质询制度	341
开展雇员调查和调查反馈	341
利用电脑网络等先进的信息技术	342
第 22 章 企业改革中的沟通	343
企业改革中沟通的策略	344
企业改革中沟通的类型	347
企业改革中沟通的障碍	352
改革中信息沟通的十项原则	354
女财务主管巧对裁员的危机	359
某电子公司在改革中的管理沟通	361
第 23 章 冲突管理中的沟通	363
冲突对于组织的利与弊	363
冲突管理的任务与方法	365
冲突的原因	366
冲突管理中的沟通策略	367
冲突管理中的第三方干预问题	370
如何处理与上司之间的意见冲突	373
如何处理下属之间的矛盾冲突	378

第一篇

沟通的基础知识

