

CHUANGXIN
LINGDAOYISHUYULINGDAOANGFACONGSHU

创新领导艺术与领导方法丛书

沟通和 协调艺术

邵强 >>> 编著

GOUTONG
HE
XIETIAOYISHU

国家行政学院出版社

CHUANGXIN
LINGDAOYISHUYULINGDAOFANGFACONGSHU

创新领导艺术与领导方法丛书

沟通和 协调艺术

邵强 >>> 编著

国家行政学院出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通和协调艺术 / 邵强编著. —北京: 国家行政学院出版社, 2011. 2
ISBN 978 - 7 - 5150 - 0002 - 2

I. ①沟… II. ①邵… III. ①领导人员 - 人际关系学
IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 023931 号

书 名 沟通和协调艺术
作 者 邵 强
责任编辑 任 燕
出版发行 国家行政学院出版社
(北京市海淀区长春桥路 6 号 100089)
电 话 (010)68920640 68929037
编 辑 部 (010)68929095
经 销 新华书店
印 刷 北京嘉业印刷厂
版 次 2011 年 3 月北京第 1 版
印 次 2011 年 3 月北京第 1 次印刷
开 本 700 毫米 × 1000 毫米 1/16 开
印 张 18
字 数 290 千字
书 号 ISBN 978 - 7 - 5150 - 0002 - 2/C · 003
定 价 36.00 元

前 言

战略问题，战术解决。

战略是务虚，战术是务实。

战略是踱方步，战术是踏实地。

中国一首古诗中说：“挽弓当挽强，用箭当用长。射人先射马，擒贼先擒王。”这里不但讲了战略思维，而且讲了战术要领。战略思维是关于战略全局的指导思想，是制定战略方针原则的理论依据。战略思维的质量反映概括直接经验与间接经验并对客观世界产生影响所能达到的深度与广度，在向广度与深度延伸过程中需要娴熟的战术清扫前进中的障碍。

一个伟大时代的兴盛，需要这样一些人，他们是这个时代的引领者，具有远大抱负、远见卓识、学贯中西，深刻洞察时事变迁；一个文明大国的崛起，同样需要这样一些人，他们是国家公民的优秀代表，具有强烈的民族责任感和历史使命感，以人民利益为旨归、以国家兴盛为己任、以国家振兴为关怀。当前，中国正处在大变革、大发展、大转折的历史时期，

也是实现中华崛起的重要战略机遇期。

我们党的各级领导干部承担着执政兴国、执政为民的重要职责，肩负着为官一任、造福一方的重要使命。因此，要认清科学发展大势、把握科学发展规律、统领科学发展全局、创造科学发展业绩，既要有前瞻性的战略思维，又要有脚踏实地的方式方法，所有这些都离不开读书学习并掌握相关的战术方法与技巧。特别要看到，当今世界和当代中国正在发生广泛而深刻的变化，按照党的十七大部署继续解放思想、坚持改革开放、推动科学发展、促进社会和谐，开创中国特色社会主义事业新局面，对领导干部的素质和能力提出了新的要求。领导干部如果不加强读书学习，知识就会老化，思想就会僵化，能力就会退化，就难以做好领导工作，就会贻误党和人民的事业。通过读书学习来增长知识、增加智慧、增强本领，这是新形势下做一名称职的领导干部、胜任地履行领导职责的内在要求和必经之路。

为满足广大党员干部和各级各类管理人员的需要，“创新领导艺术与领导方法丛书”应运而生。该丛书具有以下几个特点：

1. 针对性。当前，新进领导岗位和管理岗位的人特别多，而且长期从事领导岗位和管理岗位的同志也面临知识更新的需要，所以本丛书根据“干什么、学什么，缺什么、补什么”的原则进行编撰，对症下药，按方抓药。

2. 系统性。领导干部由于需要处理各方面的事务，需要应对来自各方的复杂局面，总感觉时间不够用，难以系统学习和掌握应对方方面面工作的方法与技巧。该丛书正好完整系统地提供了一套应对工作的路数和捷径。

3. 实用性。该书仍然坚持理论联系实际的风气，用理论指导实践，在阐发理论的同时讲述了很多管用的方法与技巧，并附有大量的实用案例分

析，既高屋建瓴，又脚踏实地，长期运用，烂熟于心，就能胸有成竹走四方。

领导艺术与领导方法很多，还需在实践中探寻和摸索。限于水平和眼界，该丛书也无法穷尽领导工作和管理工作所有的方法与技巧，只能是抛砖引玉，期冀引起读者的共鸣。

编 者

2011 年 1 月

第一章

善于沟通与协调是一门高超的工作艺术

一、积极的沟通是高效工作的内在要求

1. 沟通伴随着各项工作的始终 / 2
2. 优秀的领导大都是沟通的高手 / 3
3. 沟通是实现组织目标的重要保证 / 3
4. 有效的沟通需要选择合适的沟通方式 / 5
5. 消除沟通中的种种障碍 / 6
6. 要善于利用现代信息技术进行有效沟通 / 8
7. 沟通中要善于倾听别人的意见 / 9

二、善于协调是必备的工作技能

1. 协调是一项经常性工作 / 10
2. 协调是组织顺利健康发展的保障 / 12
3. 协调所具有的四大功能 / 13
4. 做好协调工作的基本原则 / 14
5. 协调的基本方法 / 15



第二章

与人成功沟通的通用原则

一、与人成功沟通的基本要求

1. 尊重他人 / 20
2. 明确说话的主题 / 21
3. 抓住说话的重点 / 22
4. 把握说话的分寸 / 24
5. 语言要具有逻辑性 / 25
6. 增加生动性和幽默感 / 28

二、沟通中要善于倾听对方的意见

1. 良好的倾听是成功沟通的一半 / 29
2. 倾听是沟通最重要的组成部分 / 30
3. 倾听者需要主动、虚心和有耐心 / 33
4. 沟通中的倾听需要讲究一定的技巧 / 34
5. 有效倾听的三种方法 / 35
6. 善于倾听的四个技巧 / 37
7. 如何克服倾听过程中的障碍 / 38

三、恰当地提问，使沟通更深入

1. 有效地提问有助于深入沟通 / 40
2. 沟通中提问的十种类型 / 42

第三章

语言沟通的艺术

一、掌握高水平说话的基本要求

1. 善于说话，巧用语言沟通 / 46
2. 言简意赅，语言简单明了 / 48
3. 措辞要精确，表达要准确 / 49
4. 充满感情，让每句话都能打动人心 / 50
5. 适时地幽默，增强沟通效果 / 51

二、把握说话的分寸，讲究说话的技巧

1. 先说什么后说什么大有讲究 / 53
2. 话语要详略得当，避免啰唆 / 54
3. 涉及敏感问题的话要点到为止 / 55
4. 不好确定的问题可使用模糊语言 / 56
5. 批评他人的话需要掌握好分寸 / 57
6. 有分寸地批评他人的具体方法 / 58

三、巧妙地使用特殊语言

1. 直话迂说：迂回说话效果好 / 62
2. 正话反说：从反面刺激对方 / 63
3. 明话暗说：话中有话，话外有音 / 64
4. 近话远说：绕个弯子表达自己的意思 / 65
5. 深话浅说：把刺儿藏在花芯里 / 65



四、掌握说服他人的语言技巧

1. 不仗权势，以理服人 / 67
2. 说服他人，以情感人 / 68
3. 妙用间接说服的语言技巧 / 69
4. 层层剥笋，循序渐进地说服他人 / 70
5. 在说服过程中巧用比喻和联想 / 71

第四章

身体语言的沟通艺术

一、运用身体语言，展示沟通的魅力

1. 用身体语言去“说话” / 74
2. 几种最重要的身体语言 / 76
3. 向他人传递美好信息的微笑语言 / 79
4. 不同的握手方式所表现出的握手语言 / 81
5. 表现出对他人友好的拍肩语言 / 83

二、运用身体语言的要求

1. 巧用姿态语言表达心声 / 85
2. 妙用微笑语言缩短人际心理距离 / 87
3. 掌握目光语言的运用技巧 / 88
4. 端庄、清爽：运用好服饰语言 / 90
5. 避开身体语言的误区 / 92

第五章

电话与网络沟通的艺术

一、电话沟通，思想交流“一线”牵

1. 电话沟通的原则 / 96
2. 电话沟通的要领 / 97
3. 电话中非语言沟通的技巧 / 100
4. 使用手机的注意事项 / 101

二、网络沟通：登上沟通的高速路

1. 网络沟通的含义、特性与优势 / 103
2. 网络沟通中存在的若干问题 / 106
3. 网络沟通的主要形式 / 107
4. 使用电子邮件的九个技巧 / 108
5. 在电子邮件中切莫长篇大论 / 109
6. 网络沟通也要讲究礼仪 / 110

第六章

书面语言沟通的艺术

一、书面语言沟通的基本要求

1. 采用书面语言沟通的优点与缺点 / 114
2. 书面语言沟通应遵循的原则 / 116
3. 书面语言表达要做到简明扼要 / 118



4. 文字的论述要具有说服力 / 120
5. 掌握书面语言沟通的文体类型 / 121

二、工作报告及工作总结的写作要求

1. 工作计划的写作要求与技巧 / 123
2. 工作报告的写作要求与技巧 / 126
3. 述职报告的写作要求与技巧 / 128
4. 工作总结的写作要求与技巧 / 130

三、各种公文的写作要求

1. 命令（令）的写作要求与技巧 / 135
2. 决定的写作要求与技巧 / 137
3. 公告的写作要求与技巧 / 139
4. 通知的写作要求与技巧 / 140
5. 通报的写作要求与技巧 / 143
6. 请示的写作要求与技巧 / 145
7. 批复的写作要求与技巧 / 147
8. 公函的写作要求与技巧 / 149
9. 会议纪要的写作要求与技巧 / 150

四、各种书信的写作技巧

1. 表扬信的写作要求与技巧 / 152
2. 感谢信的写作要求与技巧 / 153
3. 慰问信的写作技巧 / 155
4. 贺信的写作要求与技巧 / 156
5. 公开信的写作要求与技巧 / 158

第七章

会议上的沟通艺术

一、主持会议的艺术

1. 掌握主持会议的基本原则 / 162
2. 明确主持会议的基本程序 / 164
3. 熟练掌握主持会议的技巧 / 166
4. 有效地控制好会议的进程 / 170
5. 善于对会议进行总结 / 172
6. 主持会议的语言禁忌 / 174

二、会议上发表讲话的艺术

1. 讲话要准确明白地表达思想 / 176
2. 明确自己的观点，谨防讲话跑题 / 177
3. 以精彩的哲理名言启迪听众 / 181
4. 巧用语气掀起讲话的波澜 / 182
5. 注意讲话过程中的细节 / 183
6. 在会议讲话中不宜过分炫耀自己 / 184

三、组织会议讨论的技巧

1. 巧妙地安排好讨论的议题 / 186
2. 要正确对待反面意见 / 187
3. 鼓励沉默者参与发言 / 188
4. 平息讨论进程中的争吵与纠纷 / 190



5. 讨论过程中其他棘手情况的处理 / 191
6. 会议讨论过程中的禁忌 / 193

第八章

与上级关系协调的艺术

一、和上级保持关系顺畅

1. 和上级保持顺畅关系十分必要 / 196
2. 等距离交往，平等地对待不同的上级 / 198
3. 在工作中不超越自己的职责范围 / 200

二、化解与上级的摩擦与矛盾

1. 尊重上级，维护上级的权威 / 202
2. 服从上级，自觉地以大局为重 / 204
3. 设身处地为上级着想 / 205
4. 适应上级的特点开展工作 / 206

三、善于变通，善于与各类上级相处

1. 善于领会上级的意图 / 208
2. 适时向上级提出要求 / 210
3. 注意更新与上级的关系 / 212

第九章 与同级人员关系协调的艺术

一、和同事友好相处，保持良好的工作关系

1. 与同事保持良好关系以形成合力 / 216
2. 与同事相处需要尊重而不自傲 / 217
3. 相互信任，避免相互猜疑 / 219
4. 相互支持而不相互拆台 / 220
5. 永远不要背后说同事的坏话 / 222

二、善于与不同类型的同事相处

1. 如何应对与你争功的同事 / 223
2. 如何应对喜欢顶撞你的同事 / 225

三、主动化解与同事的矛盾

1. 诚信待人，以真诚打动对方 / 226
2. “求同”与“存异”结合 / 227
3. 把与同事的矛盾消灭在萌芽状态 / 228
4. 沉着应对与同事之间的矛盾 / 230



第十章 与下属关系协调的艺术

一、树立权威，让下属对自己心悦诚服

1. 以德树威，展示领导者的人格魅力 / 234
2. 以能树威，让下属心服口服 / 235
3. 以信树威，让下属敬佩领导者的诚信 / 236
4. 形象树威，给下属留下好印象 / 238
5. 以“威”树威，增强领导者的威慑力 / 239

二、经常沟通，让下级自觉服从上级

1. 要与下属进行全方位的沟通 / 242
2. 通过表扬与下属进行沟通 / 243
3. 通过适度的批评与下属进行沟通 / 244

三、协调关系，巧妙地化解与下属的矛盾

1. 发扬民主作风，多听下属意见 / 246
2. 化解与下属之间的矛盾要讲究方法 / 248
3. 以沉默的方式缓解矛盾 / 249
4. 培养对待下属的宽容心态 / 250
5. 正确对待下属的过错 / 252
6. 给下属留面子，不让下属难堪 / 254

第十一章 特殊情况下的 interpersonal 协调艺术

一、争辩之中的人际关系协调艺术

1. 理性地认识争辩的得与失 / 256
2. 争辩中不伤和气的策略 / 257
3. 与人争辩时应注意的事项 / 259
4. 掌握与上级争辩的语言技巧 / 260
5. 与异性争辩时应注意的问题 / 261
6. 辨明是非后，有错者应勇于道歉 / 262

二、突发事件中的人际沟通与协调艺术

1. 认识突发事件的本质与特征 / 263
2. 突发事件的处理原则 / 265
3. 突发事件中与参与者的协调 / 267
4. 突发事件中与民众关系的协调 / 268
5. 突发事件中与新闻媒体的协调 / 269