

侯书生◎主编
与官员谈系列

与官员谈 沟通与协调的艺术

邵 强◎编著

YUGUANYUANTAN
GOUTONGYUXIETIAODEYISHU

国家行政学院出版社

侯书生◎主编

与官员谈系列

与官员谈 沟通与协调的艺术

邵 强◎编著

国家行政学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

与官员谈沟通与协调的艺术/邵强编著. —北京: 国家行政学院出版社, 2010. 6

ISBN 978 - 7 - 80140 - 890 - 7

I. ①与… II. ①邵… III. ①领导人员 - 人际关系学 - 干部教育 - 学习参考资料 IV. ①C933. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 102316 号

书 名 与官员谈沟通与协调的艺术

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 北京市通州富达印刷厂

版 次 2010 年 6 月北京第 1 版

印 次 2010 年 6 月北京第 1 次印刷

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16 开

印 张 18.75

字 数 268 千字

书 号 ISBN 978 - 7 - 80140 - 890 - 7/C · 33

定 价 39.80 元

党的十七届四中全会作出了“建设学习型政党”的战略决策。由此，拉开了全党和全国各级党政机关学习的序幕。用科学的思想和先进的文化武装各级党政领导干部，形成全员学习、全过程学习和工作学习化、学习工作化的氛围和机制，已经成为全党和广大领导干部的共识。

党政领导干部肩负着重大的历史使命，他们理应成为学习的楷模。

毛泽东同志曾指出：“政治路线确定之后，干部就是决定的因素。”今天，没有千千万万德才兼备的领导干部积极地发挥自己的聪明才智，就不可能完成实现中华民族伟大复兴的历史使命。

21 世纪，中国正面临着难得的历史机遇。中国共产党正在领导中华民族进行着一场伟大的事业，这就



是：振兴民族繁荣富强，推动国家科学发展，促进社会和谐进步，全面实现社会主义现代化建设的宏伟目标。

同时，中国也正面临着严峻的考验与挑战。尤其对处于领导岗位的广大党政领导干部来说，他们肩负着重大的使命与责任，其领导才能与工作业绩直接影响着我国改革开放与社会主义现代化建设事业的进程。

加强各级党政领导干部的领导能力建设，既是抓住历史机遇、实现党的战略目标的客观要求，也是领导干部承担历史重任、创造工作佳绩的必要条件。党的十七届四中全会强调指出：必须加强各级领导班子和领导干部领导能力的培养。因此，尽快提高各级党政领导干部的领导能力，已成为一项重要的政治任务。

为此，我们组织有关权威专家、学者，经过艰辛努力，通力合作，集体编写了《与官员谈系列》，它为广大的党政领导干部提供了一套良好的学习读物。

本丛书具有如下几个方面的特点：

1. 针对性强。它从广大党政领导干部的实际需求出发，紧密结合领导干部的工作实践，有的放矢地确定每一分册图书的主题；同时，针对领导干部工作中的重点、难点问题，进行了深入浅出的分析，以帮助广大领导干部提高工作能力与工作水平。

2. 内容广泛。本丛书涉及领导科学的诸多方面，力求全方位、立体式地介绍领导科学、领导方法与领导艺术各个领域的内容。

3. 语言流畅。本丛书将理论和案例结合起来，力求以通俗易懂的语言表达领导科学与艺术的思想精华。同时，文字表述精炼，利于广大领导干部用较少的时间掌握较多的知识。

总之，本丛书旨在帮助各级党政领导干部提高领导能力，使他们通过学习掌握领导工作规律，提高领导艺术和水平，从而成为一名优秀的党政领导者。

目 录

CONTENTS

第一章 善于沟通与协调是一门高超的工作艺术

一、积极的沟通是领导者高效工作的内在要求

- 1. 沟通伴随着领导工作的始终 / 2
- 2. 优秀的领导者大都是沟通的高手 / 3
- 3. 沟通是领导者实现组织目标的重要保证 / 4
- 4. 有效的沟通需要选择合适的沟通方式 / 6
- 5. 消除领导者沟通中的种种障碍 / 7
- 6. 要善于利用现代信息技术进行有效沟通 / 9
- 7. 沟通中领导者要善于倾听别人的意见 / 10

二、善于协调是领导者必备的工作技能

- 1. 协调是领导者的一项经常性工作 / 11
- 2. 领导协调是组织顺利健康发展的保障 / 13
- 3. 领导协调所具有的四大功能 / 14





- 4. 做好领导协调工作的基本原则 / 15
- 5. 领导者需要掌握协调的基本方法 / 17

第二章 领导者与人成功沟通的通用原则

一、领导者与人成功沟通的基本要求

- 1. 尊重他人，平等地对待他人 / 20
- 2. 主题明确，真实地表达自己的意图 / 21
- 3. 说话要抓住重点，做到言之有序 / 22
- 4. 言语宜谨慎，把握说话的分寸 / 24
- 5. 与人沟通中的语言要具有逻辑性 / 25
- 6. 沟通的语言要具有生动性和幽默感 / 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. 领导者有效倾听的三种方法 / 36
- 6. 领导者善于倾听的四个技巧 / 38

- 7 如何克服倾听过程中的障碍 / 39

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 / 41

- 2 沟通中提问的十种类型 / 43

第三章 领导者与他人语言沟通的艺术

一、掌握高水平说话的基本要求

- 1 善于说话，巧用语言沟通 / 48
- 2 言简意赅，语言简单明了 / 50
- 3 措辞要精确，表达要准确 / 51
- 4 充满感情，让每句话都能打动人心 / 52
- 5 适时地幽默，增强沟通效果 / 54

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 / 55
- 2 话语要详略得当，避免啰唆 / 56
- 3 涉及敏感问题的话要点到为止 / 57
- 4 不好确定的问题可使用模糊语言 / 58
- 5 批评他人的话需要掌握好分寸 / 60





- ① 有分寸地批评他人的具体方法 / 61

三、巧妙地使用特殊语言

- ① 直话迂说：迂回说话效果好 / 65
② 正话反说：从反面刺激对方 / 66
③ 明话暗说：话中有话，话外有音 / 67
④ 近话远说：绕个弯子表达自己的意思 / 68
⑤ 深话浅说：把刺儿藏在花芯里 / 68

四、掌握说服他人的语言技巧

- ① 不仗权势，领导者需要以理服人 / 70
② 说服他人时，需要以情感人 / 71
③ 妙用间接说服的语言技巧 / 72
④ 层层剥笋，循序渐进地说服他人 / 74
⑤ 在说服过程中巧用比喻和联想 / 75

第四章 领导者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” / 78
② 几种最重要的身体语言 / 80

- ② 向他人传递美好信息的微笑语言 / 83
- ④ 不同的握手方式所表现出的握手语言 / 85
- ⑤ 表现出对他人友好的拍肩语言 / 87

二、领导者运用身体语言的要求

- ① 巧用姿态语言表达心声 / 89
- ② 妙用微笑语言缩短人际心理距离 / 91
- ③ 掌握目光语言的运用技巧 / 92
- ④ 端庄、清爽：运用好服饰语言 / 95
- ⑤ 避开身体语言的误区 / 96

第五章 领导者电话与网络沟通的艺术

一、电话沟通，思想交流“一线”牵

- ① 领导者进行电话沟通的原则 / 100
- ② 领导者进行电话沟通的要领 / 102
- ③ 讲究电话中非语言沟通的技巧 / 105
- ④ 领导者使用手机的注意事项 / 106

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 / 107





2. 网络沟通中存在的若干问题 / 110

3. 领导者网络沟通的主要形式 / 111

4. 使用电子邮件的九个技巧 / 112

5. 在电子邮件中切莫长篇大论 / 114

6. 网络沟通也要讲究礼仪 / 115

第六章 领导者书面语言沟通的艺术

一、领导者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 / 118

2. 领导者书面语言沟通应遵循的原则 / 121

3. 书面语言表达要做到简明扼要 / 122

4. 文字的论述要具有说服力 / 124

5. 掌握书面语言沟通的文体类型 / 126

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 / 127

2. 工作报告的写作要求与技巧 / 131

3. 述职报告的写作要求与技巧 / 133

4. 工作总结的写作要求与技巧 / 135



三、领导者各种公文的写作要求

- 1. 命令（令）的写作要求与技巧 / 140
- 2. 决定的写作要求与技巧 / 143
- 3. 公告的写作要求与技巧 / 144
- 4. 通知的写作要求与技巧 / 146
- 5. 通报的写作要求与技巧 / 149
- 6. 请示的写作要求与技巧 / 151
- 7. 批复的写作要求与技巧 / 153
- 8. 公函的写作要求与技巧 / 155
- 9. 会议纪要的写作要求与技巧 / 156

四、领导者各种书信的写作技巧

- 1. 表扬信的写作要求与技巧 / 158
- 2. 感谢信的写作要求与技巧 / 160
- 3. 慰问信的写作技巧 / 161
- 4. 贺信的写作要求与技巧 / 163
- 5. 公开信的写作要求与技巧 / 164

第七章 领导者会议上的沟通艺术

一、领导者主持会议的艺术

- 1. 掌握主持会议的基本原则 / 168





- ② 明确主持会议的基本程序 / 171
- ③ 熟练掌握主持会议的技巧 / 173
- ④ 有效地控制好会议的进程 / 177
- ⑤ 善于对会议进行总结 / 179
- ⑥ 领导者主持会议的语言禁忌 / 181

二、领导者会议上发表讲话的艺术

- ① 领导者讲话要准确明白地表达思想 / 183
- ② 明确自己的观点，谨防讲话跑题 / 185
- ③ 以精彩的哲理名言启迪听众 / 189
- ④ 巧用语气掀起讲话的波澜 / 190
- ⑤ 注意讲话过程中的细节 / 191
- ⑥ 在会议讲话中不宜过分炫耀自己 / 192

三、领导者组织会议讨论的技巧

- ① 巧妙地安排好讨论的议题 / 194
- ② 在讨论中，要正确对待反面意见 / 194
- ③ 主持人应鼓励沉默者参与发言 / 196
- ④ 平息讨论进程中的争吵与纠纷 / 198
- ⑤ 讨论过程中其他棘手情况的处理 / 199
- ⑥ 领导者在会议讨论过程中的禁忌 / 201

第八章 领导者与上级关系 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 / 204
- 2. 等距离交往，平等地对待不同的上级 / 206
- 3. 在工作中不超越自己的职责范围 / 208

二、化解与上级的摩擦与矛盾

- 1. 尊重上级，维护上级的权威 / 210
- 2. 服从上级，自觉地以大局为重 / 212
- 3. 设身处地为上级着想 / 213
- 4. 适应上级的特点开展工作 / 214

三、善于变通，善于与各类上级相处

- 1. 善于领会上级的意图 / 216
- 2. 适时向上级提出要求 / 219
- 3. 注意更新与上级的关系 / 221



第九章 领导者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 / 224
- 2. 与同事相处需要尊重而不自傲 / 225
- 3. 相互信任，避免相互猜疑 / 228
- 4. 相互支持而不相互拆台 / 229
- 5. 永远不要背后说同事的坏话 / 231

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 / 232
- 2. 如何应对喜欢顶撞你的同事 / 233

三、主动化解与同事的矛盾

- 1. 诚信待人，以真诚打动对方 / 235
- 2. “求同”与“存异”结合 / 236
- 3. 把与同事的矛盾消灭在萌芽状态 / 237
- 4. 沉着应对与同事之间的矛盾 / 239

第十章 领导者与下属关系 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 / 242
- 2. 以能树威，让下属感到心服口服 / 243
- 3. 以信树威，让下属敬佩领导者的诚信 / 244
- 4. 形象树威，给下属留下好印象 / 246
- 5. 以“威”树威，增强领导者的威慑力 / 248

二、经常沟通，让下级自觉服从上级

- 1. 要与下属全方位地进行沟通 / 250
- 2. 通过表扬与下属进行沟通 / 252
- 3. 通过适度的批评与下属进行沟通 / 253

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 / 255
- 2. 化解与下属之间的矛盾要讲究方法 / 257
- 3. 以沉默的方式缓解矛盾 / 258
- 4. 培养对待下属的宽容心态 / 259
- 5. 正确对待下属的过错 / 261
- 6. 给下属留面子，不让下属难堪 / 263



第十一章 领导者特殊情况下的 人际协调艺术

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 / 266
- 2. 争辩中不伤和气的策略 / 267
- 3. 领导者与人争辩时应注意的事项 / 269
- 4. 掌握与上级争辩的语言技巧 / 270
- 5. 与异性争辩时应注意的问题 / 272
- 6. 辨明是非后，有错者应勇于道歉 / 273

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 / 274
- 2. 突发事件的处理原则 / 276
- 3. 突发事件中与参与者的协调 / 278
- 4. 突发事件中与民众关系的协调 / 279
- 5. 突发事件中与新闻媒体的协调 / 280