

## <<人际沟通与礼仪>>

### 图书基本信息

书名：<<人际沟通与礼仪>>

13位ISBN编号：9787811348187

10位ISBN编号：7811348187

出版时间：2010-10

出版时间：对外经济贸易大学出版社

作者：冀巧英 等主编

页数：183

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<人际沟通与礼仪>>

### 内容概要

《人际沟通与礼仪》在内容安排上涵盖了人际沟通的基本知识与人际交流技巧，同时全面地介绍了人际沟通时必备的礼仪知识与个人修养，帮助高职学生在校养成优雅的生活习惯，具备求职面试的礼仪技巧，培养和提高学生走入社会、构建良好人际关系社会能力。

《人际沟通与礼仪》设有说教式的长篇理论，而是从细节着手，具体实用地把人际沟通与礼仪知识展现出来，突出实践性教学的特点，具有很强的操作性。

本书在每章结构上不但设置了学习目标、教学方法、教学内容、本章小结、自测与训练、知识拓展，同时增加了大量的案例分析、礼仪图示，大大增强了学习的趣味性和生动性。

为了方便广大师生的教学与自学需要，您可以登录本课程的精品课程网站，在线浏览交流。

## <<人际沟通与礼仪>>

### 书籍目录

第一章 了解沟通 第一节 沟通的基本原理 第二节 沟通的基本原则 第三节 沟通的形式第二章 沟通与人际关系 第一节 人际关系概述 第二节 在沟通中建立良好的人际关系 第三节 沟通障碍及其改善 第四节 沟通能力的培养第三章 语言沟通与非语言沟通 第一节 语言沟通 第二节 非语言沟通第四章 沟通策略与技巧 第一节 沟通的过程策略 第二节 沟通的技巧第五章 职场关系沟通 第一节 与上级的高效沟通 第二节 与下级的高效沟通 第三节 与同事的高效沟通 第四节 与客户的高效沟通 第五节 团队沟通与合作第六章 沟通中的个人礼仪 第一节 礼仪概述 第二节 个人形象塑造第七章 社交基本礼仪 第一节 社交礼仪的基本原则 第二节 日常礼貌用语 第三节 见面的基本礼仪 第四节 拜访与馈赠礼仪第八章 办公室基本礼仪 第一节 办公室日常工作礼仪 第二节 迎送礼仪 第三节 宴请礼仪

## &lt;&lt;人际沟通与礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

第一节 沟通的基本原理 一、沟通的概念与特点 (一) 沟通的概念 沟通本意是指开沟使两水相通, 在信息社会又泛指信息沟通。

沟通是一个宽泛的概念, 其外延在不断地扩展, 因此, 对于沟通的定义, 学者们各抒己见。

据不完全统计, 沟通的定义迄今已有150多个。

概括地说, 有以下几种类型。

1. 共享说 共享说强调沟通时传播者与接受者对信息、思想和情感分享的任何过程。

美国学者桑德拉·黑贝尔斯、里查德·威沃尔在其最新的《有效沟通》一书中指出沟通这种分享过程不仅包括口头语言和书面语言, 也包含形体语言、个人的习气和方式、物质环境——赋予信息含义的任何东西。

例如, 美国著名传播学家施拉姆认为: “我们在沟通的时候, 是努力想确立共同的东西, 即我们努力想共享信息、思想或态度。”

2. 交流学 交流学强调沟通是有来有往、双向的活动。

例如, 美国学者霍本认为: “沟通即用言语交流思想。”

《大英百科全书》也认为, 沟通就是“用任何方法, 彼此交换信息。”

即指一个人与另一个人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介, 所从事的交换信息的方法。

3. 影响(劝服)说 影响说强调沟通是传播者欲对接受者施加影响的行为。

如美国学者露西和彼得森认为: “沟通这一概念, 包含人与人之间相互影响的全部过程。”

拉氏韦尔也认为, 沟通就是“什么人说什么, 由什么路线传至什么人, 达到什么效果。”

4. 符号(信息)说 符号说强调沟通是符号(信息)的流动。

如美国学者认为贝雷尔森认为: “所谓沟通, 即通过大众传媒和人际沟通的主要媒介……所进行的符号的传递。”

以上这四种学说基本概括了沟通的本质和主要特性。

沟通(Communication)是指在社会交往中, 人们借助符号系统(语言、文字、图像、记号)、形体手势及物质环境传递、理解信息和情感的社会行为。

(二) 沟通的特点 沟通无处不在, 我们所从事的任何一项工作都离不开沟通。

沟通具有自身的特点, 主要表现在以下几个方面。

1. 沟通需要借助一定的载体 人与人的交流中, 语言是最基本的工具, 包括口头语言、书面语言, 甚至可以是身体语言, 例如一个手势、一个动作等。

即便是同样内容的文字, 仅仅是语调不同, 有时也会表达出截然不同的含义。

心理学家给出了这样的公式: 口语的表达=7%的文字内容+38%的声音语调+55%的表情。

因此, 选择恰当的方式, 借助一定的载体对于沟通的效果有着直接的影响。

<<人际沟通与礼仪>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>