

<<沟通之道>>

图书基本信息

书名：<<沟通之道>>

13位ISBN编号：9787509610565

10位ISBN编号：7509610567

出版时间：2010-8

出版时间：经济管理

作者：吕书梅

页数：213

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>

<<沟通之道>>

内容概要

戴尔·卡耐基告诉我们，绝大多数职业人士在工作和事业上的成功，25%靠天才和能力，75%靠沟通。

个人如此，对于企业来说同样如此。

那么究竟什么是沟通呢？

在每次的培训课上我总是这样问学员，但每次都会有不同的内容和结论。

有人说“沟通”这两个字，“沟”是水沟的“沟”，“通”是通畅、通过、疏通的“通”。

那么，“沟通”就好比“通沟”，把不通的管道打通，让“死水”变成“活水”，彼此能对流、能了解、能产生共鸣。

<<沟通之道>>

作者简介

吕书梅，高级企业培训师，高级人力资源管理师，人力资源管理、沟通学专家，长期从事人力资源管理沟通研究和实践工作。

最近几年，在各大企业、培训机构进行讲学，服务过的企业上百家，听众逾万人，深受学员欢迎。本书是作者多年教学和实践研究的结晶。

<<沟通之道>>

书籍目录

第一章 沟通之道从“心”开始 1.打开正确的沟通心门 2.心态决定状态 3.同理心沟通显奇效 4.阳光心态快乐沟通 5.沟通“七步契合术”第二章 “知己知彼”话沟通 1.认知自我的沟通风格 2.学会自我沟通 3.提高自我在沟通中的可信度 4.树立以客体为导向的沟通意识 5.沟通客体特点分析第三章 倾听是有效沟通的关键 1.“听”与“倾听”之别 2.小心倾听的障碍 3.有效倾听技巧 4.倾听中的提问 5.倾听中的反馈第四章 沟通中的表达 1.自信表达自我的想法 2.见什么人说什么话 3.把话说到心坎上 4.有话好好说 5.说服他人的妙招第五章 非语言沟通显奇效 1.小心!意在言外 2.权力尽在“掌”握 3.微笑是没有国界的语言 4.眼睛是心灵的窗口 5.声音是沟通中最有力的乐器 6.注意你的服饰 7.个人空间和领域第六章 沟通架起你和我 1.人际关系与沟通 2.妥善处理人际冲突 3.赞美让沟通更加和谐 4.批评的技巧 5.拒绝的技巧 6.九型人格与沟通策略第七章 管理就是沟通、沟通、再沟通 1.沟通是座“通天塔” 2.跨越“位差心理” 3.沟通是执行的要害 4.上下沟通有绝招 5.同事沟通创共赢 6.提高会议沟通效率第八章 用沟通放逐危机参考文献

<<沟通之道>>

章节摘录

(1) 站在对方的角度 站在对方的角度就是将心比心，把自己放在对方的位置，体验对方的处境。

(2) 专心听对方讲话 专心地倾听对方的谈话，可以让对方觉得被尊重，感觉找到了知音。

(3) 能正确辨识对方的情绪 管理者要善于观察问题员工的非语言动作，从中可以解读员工心底深处的想法。

(4) 能正确解读对方说话的含义 从对方的话语和表情中理解对方真实的想法。

接下来，我们来看同理心沟通的两大步骤。

同理心是一种与人交流的心理技术。

它的目的是沟通的一方通过采取“先处理心情，再处理事情”的方式，以最快的速度与另一方达成共识，并最终将事情处理好。

由此可以看出，同理心有两个简单的步骤。

第一步：辨识，分辨出沟通对象的内心感受。

第二步：反馈，将此辨识反馈给沟通对象。

与同理心相比较而言，我们常说的“换位思考”原则与其最大的差别是：“换位思考”仅完成第一步辨识，而同理心除了完成第一步外，还要完成“反馈”步骤。

同理心与同情心是有本质区别的：同情心代表完全同意对方的观点、感受，而同理心只是对对方的感受做出反馈，但并不一定意味着倾听者赞同当事人的观点与行为。

明确了同理心沟通的两个步骤，我们还需要把握同理心沟通的两个准则。

<<沟通之道>>

媒体关注与评论

一个人必须知道说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道对谁说，一个人必须知道怎么说。

——彼得·德鲁克

——戴尔·卡耐基

不让他出声。

——霍姆斯

——松下幸之助

——山姆·沃尔顿

——杰克·韦尔奇

如果希望成为一个善于谈话的人，那就先做一个善于倾听的人。

讲话犹如演奏竖琴，既需要拨弄琴弦奏出音乐，也需要用手按住琴弦

企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。

如果必须将沃尔玛管理体制浓缩成一种思想，那可能就是沟通。

管理就是沟通、沟通、再沟通。

<<沟通之道>>

编辑推荐

帮您开启心智帮您营造幸福的家庭关系，帮您赢得和谐的人际关系，帮您理顺复杂的职场关系。说自己想说的话，说别人想听的话，怎么说都是说，那就好好说。

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>