

<<沟通与交流>>

图书基本信息

书名：<<沟通与交流>>

13位ISBN编号：9787806848630

10位ISBN编号：7806848630

出版时间：1970-1

出版时间：大连出版社

作者：章永宏，赵路平，石力月，管一民等著

页数：356

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>

## &lt;&lt;沟通与交流&gt;&gt;

## 前言

传播无处不在。

历来推崇“沉默是金”、“行胜于言”的中国社会，在传播技术日新月异的今天，正经历着重大而深刻的变化。

一个明显的证据是，在2008年的诸多重大事件中，以网络为主力的新媒体发挥了巨大的作用。

有人称，网络是所有人对所有人的传播，这意味着如果一个人拒绝“触网”，实际上是被排斥在一个社会——一个看似虚拟但实际真实可感的社区之外。

按照麦克卢汉的理论，高度发展的媒体技术延展了人类的感觉器官，并使得整个世界成了一个地球村。

传播学家做过这样的实验，将一群孩子各自限制在一个固定场所，没有电视、电脑和手机，数个小时后，这些孩子出现了不同程度的焦虑、烦躁等情绪失控现象。

很显然，在全媒体的时代，信息需求已经成为人们的基本需要，媒体使用也变成了基本的生活方式。

需要阐明的是，沟通与交流源于人类最原始的交往需求，而现代媒介只是放大了这种需求，通过传播能力的提升，人类比以往任何时候更为紧密地联系在一起。

不管是家庭中、组织中，还是社会其他领域，每个人与传播须臾不可分离。

正是基于这样的社会背景和实际需要，沟通与交流才显得如此重要。

这也是笔者编写本书的宗旨所在。

然而，在收集材料和构思大纲的过程中，有两个问题逐渐凸显出来：其一，中国人的沟通和交流观有什么独特之处？

其二，作为组织角色的会计，需要掌握什么样的沟通技能？

第一个问题中假设了中国人与西方人是不同的，实际上也确实如此。

中西方在价值观念、思维方式和交往方式上的迥异，决定了沟通与交流方式的区别。

笔者曾与威斯康新大学的传播学教授卢卡斯作过交流，这位多次来过中国的“公共演讲之父”也敏感地意识到中国人在演讲方面的差异，却无法确切把握差异的实质。

这也是本书在第一章力图解答的问题：在处于传统与现代之间的转型中的中国，当代人的关系观应该是解读其传播奥秘的一把钥匙。

第二个问题源自上海国家会计学院的命题——财会技能证书项目本身的需求，本书是该项目的系列教材之一，会计人员是本书的必然读者群。

## <<沟通与交流>>

### 内容概要

沟通与交流源于人类最原始的交往需求，而现代媒介只是放大了这种需求，通过传播能力的提升，人类比以往任何时候更为紧密地联系在一起。不管是家庭中、组织中，还是社会其他领域，每个人与传播须臾不可分离。正是基于这样的社会背景和实际需要，沟通与交流才显得如此重要。这也是《沟通与交流》的宗旨所在。

## &lt;&lt;沟通与交流&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 关系：沟通的起点与终点本章知识点简介第一节 关系的世界第二节 沟通建构关系第三节 中国人的关系观本章知识点框架图阅读材料关键术语快速测试题综合思考题第二章 沟通力：五力模型（上）本章知识点简介第一节 关系力：关系力的七个来源第二节 思考力第三节 感知力本章知识点框架图阅读材料关键术语快速测试题综合思考题第三章 沟通力：五力模型（下）本章知识点简介第一节 互动力第二节 倾听第三节 反馈第四节 表达力本章知识点框架图阅读材料关键术语快速测试题综合思考题第四章 沟通过程本章知识点简介第一节 沟通概要第二节 沟通的要素第三节 沟通的模式第四节 沟通的伦理本章知识点框架图阅读材料|关键术语快速测试题综合思考题第五章 组织沟通本章知识点简介第一节 组织沟通的本质第二节 组织沟通的原则与技巧本章知识点框架图阅读材料关键术语快速测试题综合思考题第六章 访谈本章知识点简介第一节 访谈的含义和类型第二节 访谈的过程第三节 三种重要的访谈类型本章知识点框架图阅读材料关键术语快速测试题综合思考题第七章 演讲本章知识点简介第一节 演讲概说第二节 演讲的过程第三节 演讲的主要类型本章知识点框架图阅读材料关键术语快速测试题综合思考题第八章 团体传播本章知识点简介第一节 团体传播概要第二节 团体传播的几种方式第三节 团队沟通本章知识点框架图阅读材料关键术语快速测试题综合思考题第九章 辩论与谈判本章知识点简介第一节 辩论概要第二节 辩论的过程与策略第三节 谈判概要第四节 谈判过程本章知识点框架图阅读材料关键术语快速测试题综合思考题第十章 求职与面试本章知识点简介第一节 求职与面试第二节 竞聘、就职与述职演讲本章知识点框架图阅读材料关键术语快速测试题综合思考题第十一章 跨文化沟通本章知识点简介第一节 跨文化沟通概要第二节 跨文化沟通策略本章知识点框架图关键术语阅读材料快速测试题综合思考题模拟试卷参考答案参考文献附录 关键术语索引

## &lt;&lt;沟通与交流&gt;&gt;

## 章节摘录

【解析】问答者之间彼此都知道“那件事情”特指某事，而不必指明，是为了防止信息透露给第三者。

而回答者则用成语告知，一切准备就绪，只差某道环节。

第二，语言中常常有一些歧义短语和句子，即同一个短语、句子带有两种意义，不注意往往会造成理解偏差，影响信息内容的传递。

【例1-5】问：你妈的病好点了吗？

答：你才有病呢，我一点毛病没有。

问：我是问，你母亲的病怎样了？

【解析】很显然，由于提问者没有选择好词语，致使回答者误以为在骂人，才会生气。这样的误会完全可以避免。

第三，沟通应简洁通俗、明白易懂，反对拖泥带水、重复啰唆。

大家都知道“唐僧”一词的隐含义——说明一个人特别啰唆；而琼瑶剧的特点更是如此，试摘录几段：

“我知道他爱你爱的好痛苦好痛苦，我也知道你爱他爱的好痛苦好痛苦。

“你明知道你在我心里的地位，是那么崇高，那么尊贵！

全世界没有一个人在我心中有你这样的地位！

我尊敬你，怜惜你，爱你，仰慕你，想你，弄得自己已经快要四分五裂，快要崩溃了，这种感情里怎会有一丝一毫的不敬？

我怎会欺负你？

侮辱你？

我的所行所为，只是情不自禁！

五年以来，我苦苦压抑自己对你的感情，这种折磨，已经让我千疮百孔，遍体鳞伤！

我要逃，你不许我逃！

我要走，你不许我走！

……你知道我有多痛苦吗？

你知道我等你的一个眼神，等你的一句话或一个暗示，等得多么心焦吗？

你弄得我神魂颠倒，生不如死，现在，你还倒打一耙，说我在欺负你！

你太残忍了，你太狠了！

你太绝情了。

” 看起来，琼瑶比之唐僧，有过之而无不及。

第四，说话要有条理，尽可能做合理安排，层次清楚，脉络分明。

切忌散漫无序，甚至颠三倒四、漫无边际。

这会在很大程度上影响沟通的效果和质量。

合作原则中的四条原则中，最重要的是质原则，其他原则也颇为重要。

但是，由于日常沟通中情况多变，几条原则需要兼顾使用，才能取得良好的效果。

需要指出的是，合作原则是一个理想化的模型，实际生活中，有时并不一定行得通。

例如，在一个高度行政化或者官僚化的组织中，人与人之间缺乏基本的信任，而是充满怀疑，那么合作原则就会缺乏应用的现实基础。

即便如此，合作原则依然是重要的沟通准则，通过在具体情境中的灵活运用，你会赢得更高的效率和更好的口碑。

(2) 礼貌原则。

礼貌原则关乎社会交际中各方的身份和角色的适应性，它与情境息息相关。

编辑推荐

针对非大学本科财会专业毕业、期望从事会计或经济管理工作的人群，上海国家会计学院推出了系统化、模块化的实务型培训课程——上海国家会计学院财会技能证书（snaiAT）系列课程。并与志通人才信息咨询（上海）有限公司合作建立了上海国家会计学院志通人才网上财会课堂，提供配套课程培训。

上海国家会计学院财会技能证书系列课程在设计过程中借鉴了国内外财会类认证考试的经验，针对中国国情和实务要求，以上海国家会计学院优秀师资团队为依托，以志通人才职业体验中心服务渠道为支撑，以互联网交互学习为主要学习手段，以“知识讲授+实践体验”为教学模式，特别突出对学习者的实践能力的培养，能较好地帮助非财会专业人员积累偏重实践应用的理论知识和专业背景，尽量缩小其实际工作能力与相关工作岗位需求之间的差距，从而使其在财会领域的就业中更具竞争实力。

《沟通与交流》附赠20元的优惠卡，可冲抵20元课程费用！

#### 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>