

职业教育·综合素质培养系列读本

沟通 艺术



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

● 苏琳 主编

附光盘

职业教育·综合素质培养系列读本

沟通艺术

主 编 苏 琳

参 编 陈科莉 刘松杨

刘金秀 梁 菲



机械工业出版社

本书是职业教育·综合素质培养系列读本之一,可作为中等职业技术学院教学用书,也可作为青少年朋友的课外学习读本,力求为广大中等职业院校的学生乃至同龄青少年朋友的学习、职业生活提供有益的指导,对其能力素质的提高有所帮助。

与同类书籍相比,本书一个明显的亮点是针对性强——将读者圈定为15~20岁的青少年,涵盖了校内沟通、家庭沟通、社会沟通、职场沟通、人际沟通与文化差异等内容,清晰展现了校内、家庭以及社会的人际交往要点,循循善诱,亲切通俗。在形式上紧扣读者群的个性特点和兴趣要求,以图文并茂、轻松活泼的风格,令其耳目一新,激发其学习热情。

为了方便教师的教学活动以及青少年朋友的课外阅读,本书配有CD光盘。

图书在版编目(CIP)数据

沟通艺术/苏琳主编. —北京:机械工业出版社,2008.7

(职业教育·综合素质培养系列读本)

ISBN 978-7-111-24313-7

I. 沟... II. 苏... III. 人间交往—职业教育—教材
IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第087761号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:徐永杰 宋华 责任编辑:丁沛岚

封面设计:马精明 责任印制:邓博

北京诚信伟业印刷有限公司印刷

2008年9月第1版第1次印刷

170mm×227mm·18印张·262千字

0001—4000册

标准书号:ISBN 978-7-111-24313-7

ISBN 978-7-89482-801-9(光盘)

定价:30.00元(含1CD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010)88379199

封面无防伪标均为盗版

前 言

曾几何时，“学好数理化，走遍天下都不怕”的口号流行一时；时至今日，“一技傍身，夫复何求”的呼声不绝于耳。不少中职学生以及同龄青少年朋友认为只要掌握了一门技术，就能在社会上立足。但现实却并非如此：不少拥有专业技能的年轻人由于缺乏人际沟通能力，无法适应社会现实，在工作、学习、生活中碰壁、失意，最终影响了自身的就业和发展。

中等职业技术学校的学生以及同龄青少年朋友正处于青春发育期，这个时期心理、能力的成长对其未来人生的成功乃至幸福都起着极为重要的作用。中职学生往往比他们的同龄人相对较早地进入职业阶段，对社会适应能力的要求更高，因此，除了需要掌握职业技术之外，更需要学习如何与人沟通，以提高自身的社会适应能力。为数不少的中职学校及其学生和广大的青少年朋友都已清醒地意识到培养人际沟通能力的重要性和迫切性。然而，要在市面上找到关注上述读者群、依据其成长阶段的需要进行针对性指导的书籍并不容易。于是，我们开始着手本书的编写工作。

本书旨在引导中职学生理解、重视沟通的科学性和艺术性，培养他们的人际沟通能力，使其在家庭、学校、社会乃至走出校门踏入职场时，都能与人愉快地沟通，成为受人欢迎的成功者。

本书由广州市公用事业高级技工学校苏琳老师担任主编，负责大纲拟定、统稿、审稿以及光盘脚本编写等工作，编写第一章，并与北京市商贸学校梁菲老师合编第五章。第二、三章由广州市第一商业中等专业学校陈科莉老师编写，第四、六章由广州市交通高级技工学校刘松杨老师和广州市冶金高级技工学校刘金秀老师编写。感谢广州市公用事业高级技工学校黄小河老师为本书配制光盘，感谢麦

威伦、陈庭辉、李观金等同学为本书绘制部分插图（书中部分插图是从网络下载而得，作者不详，在此一并感谢）。由于编者经验和水平有限，书中难免出现纰漏，希望得到广大专家、读者的指正，不胜感激。

编 者

2008年6月

目 录

前言

第 1 章 绪论	1
1.1 认识沟通	4
1.1.1 沟通的定义	4
1.1.2 沟通的特点	6
1.1.3 沟通的原则	10
1.2 沟通障碍	18
1.2.1 不善表达	21
1.2.2 不善倾听	24
1.2.3 缺乏技巧	27
1.3 提升自我	33
1.3.1 陶冶高尚情操	34
1.3.2 提高心理素质	41
1.3.3 拓展知识层面	46
第 2 章 校内沟通	52
2.1 与同学的沟通之道	53
2.1.1 让自己受欢迎	53
2.1.2 与异性同学的沟通	65
2.1.3 与同学沟通的禁忌	73
2.2 与老师的沟通之道	79
2.2.1 学会欣赏老师	81

2.2.2	赢得老师欣赏	84
2.2.3	消除师生误会	91
2.3	与管理人员的沟通之道	97
2.3.1	顾全大局, 服从配合	97
2.3.2	尊重理解, 文明有礼	99
2.3.3	学习谦让, 避免冲突	101
第 3 章	家庭沟通	103
3.1	与父母的沟通之道	104
3.1.1	感恩体谅	107
3.1.2	跨越代沟	114
3.2	与亲戚的沟通之道	119
3.2.1	亲情常在	120
3.2.2	尊长爱幼	123
第 4 章	社会沟通	130
4.1	与朋友的沟通之道	131
4.1.1	取长补短	134
4.1.2	保持距离	138
4.2	与邻里的沟通之道	145
4.2.1	互助友爱 讲究公德	147
4.2.2	尊重隐私 君子之交	152
第 5 章	职场沟通	160
5.1	面试求职的沟通之道	161
5.1.1	面试心理的调整	162
5.1.2	面试沟通的技巧	172
5.2	初入职场的沟通之道	178

5.2.1	与上司的沟通之道	179
5.2.2	与同事的沟通之道	191
5.2.3	与顾客的沟通之道	205
第 6 章	人际沟通与文化差异	220
6.1	中西社交习俗差异与沟通	223
6.1.1	社交商务礼仪	223
6.1.2	日常生活礼仪	236
6.1.3	中西礼仪禁忌	243
6.1.4	态势语趣谈	249
6.2	中西餐饮文化差异与沟通	258
6.2.1	宴请	258
6.2.2	赴宴	263
6.2.3	座次	264
6.2.4	用餐	268
6.2.5	致谢	274

第1章

绪论

沟通，使人生绚烂多彩，使有限的生命延至无限……

沟通，让我们学会宽容、微笑和倾听……



索引

- 1.1 认识沟通
- 1.2 沟通障碍
- 1.3 提升自我

世界上最宽阔的是海洋，比海洋更宽阔的是天空，比天空更宽阔的是人的心灵。

——雨果

世界上最远的距离是什么？

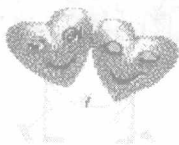
世界上最近的距离是什么？

答案相同，都是指人们心与心之间的距离。

同学们，为什么如此迥异的问题会有一模一样的答案呢？

原来，其中的奥妙在于两者之间有无“沟通”！

世界上最美的东西，就是你、我、他之间的情感连接，而它需要通过人际沟通才能实现。沟通是人与人之间发生相互联系的最主要形式。人在清醒时，70%的时间都在进行各种各样的沟通：聊天、阅读、上网、打电话……通过沟通，我们才能建立起和谐的家庭关系、邻里关系、师生关系、朋友关系、同事关系，并因此而愉快地学习、生活和工作着。



也许你会说：“沟通？不就是上嘴唇碰下嘴唇，跟人说话嘛，这有何难？”其实，能说与会道是两回事。

在我们的生活中，有效的沟通与人际关系的处理紧密相连，而良好的人际关系并非与生俱来。实际交往过程中或多或少都存在着一些不尽人意之处，我们应该如何与别人进行良好的沟通，使自己获得更多的朋友，从而大步走向成功之路呢？

细数古今中外的文学艺术作品，缠绵悱恻的情感故事灿若星河，数不胜数。那朦胧变幻的情感、隐秘模糊的意象、海枯石烂的盟约、会意传情的眼神，连接着多少关于“沟通”的喜怒哀乐，诉说着多少关于“沟通”的悲欢离合啊！

同学们，你们看过《白蛇传》和《梁山伯与祝英台》吗？你们知道《罗密欧与朱丽叶》和《红楼梦》吗？——因为有了默契的沟通，白素珍与许仙千年轮回、生死相随，梁山伯与祝英台化蝶起舞、感动天地；因为客观阻碍无法沟通，罗密欧与朱丽叶魂断教堂、令人扼腕，宝哥哥和林妹妹更是阴阳相隔、抱憾终生。



案例



罗密欧与朱丽叶深深相爱，但其所属的两大家族之间却有着不共戴天之仇。绝望的朱丽叶找到劳伦斯神父恳求帮助，神父建议她喝一种假毒药，等罗密欧连夜赶回后，就一起远走高飞。次日，人们见到的是躺在床上不动的朱丽叶，神父却因事耽搁，无法及时告诉罗密欧内情。罗密欧得知心上人的噩耗，急奔回来，看到假死的朱丽叶，痛不欲生，服毒倒下。随后醒来的朱丽叶看到罗密欧已死，毫不犹豫地将匕首刺入自己胸膛……



罗密欧与朱丽叶

? 想一想

在善良的劳伦斯神父的计划下，本将重圆的一对恋人却踏上了不归之路。其悲剧根源是什么？

造成这一悲剧的关键就在于神父来不及与罗密欧及时沟通。可见，沟通是多么重要！

社会发展实践告诉我们，个人的能力和智慧必须融于群体之中，与人良好、有效地沟通，才能更好地发挥个体的价值，使自己走向成功。否则，个体能力再高，也是无法在社会上立足的。同学们参考下面的事例，可得出什么样的观点呢？

案例



一个中职生以优异的成绩毕业，并被分配到一家单位工作。他性格内向、心高气傲，很少和同事交往，同事对他也十分反



感，常冷眼相待。他的性格日益怪僻，终因一件小事与同事吵了起来，而其他同事都站在他的对立面，并扬言要上书把他辞退。他一言不发，发疯似地操起桌面的水果刀向对方捅去。最后因故意伤害罪获刑。



? 想一想

该人的智商不低，但为什么最终会有如此可悲的结局呢？

这位中职生，不愿同他人很好地沟通，又自恃过高，必然会脱离人群，成为众矢之的。当与同事发生矛盾争吵时，其他同事都与他对立，导致他不能控制情绪，产生过激行为。这场悲剧就是人际沟通不良且长期恶化的结果。

亲爱的同学、朋友，你尝试过心与心的沟通吗？你是否因无法理解别人而困惑？是否因被别人误会而烦恼？那么，就让我们来学习“沟通”，接触最新的信息，打造良好的人际关系，从而创造美好的将来吧。

1.1 认识沟通

1.1.1 沟通的定义

你可以有聪明的想法，但如果你无法让别人明白你的想法，那你的大脑就不会让你有任何成果。

——克雷斯勒前总裁李·亚科卡

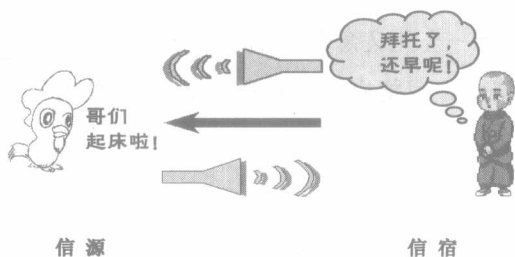
沟通无处不在，无时没有。每个人自出生以来就一直处在一个沟通的环境中，有的沟通结果是良好的，人们称之为有效沟通，反之则称为不良沟通。那么，什



么是沟通呢？

沟通主要是指在社会生活中的人际沟通，即为了一个设定的目标，主要以语言、表情、体态以及社会距离，通过信息、思想和情感在个人或群体间的传递及交互作用，来影响对方的看法、决策和行为的过程。

沟通有四个要素：信息的发送者（信源）；信息接收者（信宿）；传递的内容（信息）；传递信息的渠道（信道）。沟通的模式见下图。



无论在什么情况下，人际沟通总是沟通者为了达到某种目的、满足某种需求而展开的。人们在沟通时会根据双方的特点选择沟通的内容、渠道以及策略，以达到影响对方、满足需要的目的。沟通中“沟”是手段，“通”是目的。怎样才能做到真正的“通”呢？“通”就是对方被你影响了，决定按你的意愿做了。如果“沟”以后，对方没有“通”，那就意味着没有达成沟通的目的。

想一想

上文中提到的那个中职生与同事之间的沟通缺乏哪些要素？

该中职生与同事之间本来有着良好的传递信息的渠道，但是他不愿意把自己的思想和情感传递给周围的人们，最终造成众叛亲离的局面，以至于因更加郁闷、愤懑而冲动失手。



 练一练

你认为这个中职生应该怎样与人沟通才不至于此？

 笑一笑

3岁的小孙子兴奋地跑进来，让奶奶看他手掌上的一条正在蠕动的蚯蚓。奶奶见了觉得太脏，就说：“乖孩子，快把它弄到外面去吧，它妈妈一定在找它哩。”小孙子一转身跑了出去，奶奶松了口气。谁知小孙子一会儿又急匆匆地跑进来了，手上爬着两条蚯蚓，喊着：“奶奶，我把它的妈妈也接来了。”奶奶啼笑皆非。



1.1.2 沟通的特点

如果你是对的，就要试着温和地、技巧地让对方同意你；如果你错了，就要迅速而热诚地承认。这要比为自己争辩有效和有趣得多。

——卡耐基

按照前苏联社会心理学家安德烈耶娃的说法，人际沟通有以下特点。

1. 沟通是一个双向的过程

人际关系是互动的，意义在于参与者之间的原始信息和其对信息的反应。沟通历程发生于不同人之间信息的传递和接收，此历程通常在被噪声干扰的知觉管道进行。

遗憾的是，在工作、生活中，人们常把单向的通知当成



了沟通。如果在沟通的过程中只有一方说而另一方听的话，沟通效果肯定不好，任何单向的告知都不叫沟通。

人家就是要嘛！



想一想

你与老师、家长能否做到双向沟通？如果存在不良沟通，其原因是单方的还是双方的？

案例

“我生性严肃，不爱说笑，同学们都不怎么亲近我，大家在一起的时候，我只能孤零零地呆在一角。其实我很想交朋友，但又觉得和他们有隔阂，面对同学、老师，我总是不知该说些什么好。”



练一练

请你帮这位同学设计一下，他应该怎样做才能与其他同学融合在一起？

2. 人际沟通主要通过语言进行

语言是一定社会约定俗成的符号系统，大多数的信息编码都是通过语言进行的。人们运用语言符号传递思想、情感、观念和态度，是人际沟通中最重要的一种形式。在面对面的人际沟通中，人们多数采用口头言语的沟通方式，例如谈话、辩论等；在间接沟通过程中，书面言语用得比较多；而态势语与口头语言往往在效果上互相补充，如眼神、面部表情和手势等。



? 想一想

你在生活和工作中，常用什么方式与人沟通？

📖 练一练

说说看，在公共场合如何判断人与人之间的亲疏关系？

**3. 人际沟通更重要的是情感、思想、态度、观念等的交流**

在沟通中，我们辨认别人对待自己的表情、态度和行为方式，把别人对待自己的方式作为认识自己的一面镜子，从而了解自己的形象、品行、人格，以及别人对自己这些特征的接纳程度。我们与其他人闲聊琐事，也能因满足彼此互动的需求而感到愉快与满意。我们在与别人沟通时，当得知自己有某项专长或某种特质时，就会形成自我肯定，就能积极地适应社会环境。

? 想一想

你在同学、朋友中受欢迎吗？他们对你好的评价有哪些？不好的评价又有哪些？

4. 人际沟通容易出现心理偏差，可能产生沟通障碍

沟通障碍是由于人们的语言、知觉、推理、交往等方面能力和思想、情绪等个性特征的差异造成的。也就是说，在沟通的四个要素中，无论是信息的发送者（信源）还是信息接收者（信宿），无论是传递的内容（信息）还是传递信息的渠道（信道），只要有一个或一个以上的要素出现偏差，就可能产生沟通障碍的产生。

案例

“我一直都是在父母的呵护下长大的，人人都夸我乖巧、懂事。渐渐地，我

变得像个小刺猬，看不起所有人。我经常和疼爱我的父母吵架，有一次，我还把母亲气得泪流满面，父亲吼着要揍我！其实我后悔了，但就是不肯道歉，锁在自己的房里，把内疚写在日记上。没想到，母亲竟然偷看了我的日记！我离家出走了……回家后我无意中听到母亲在叹息：‘傻孩子！难道她不知道，无论她做什么，父母都不会真的生气吗？’

‘孩子大了，我们管不了那么多，就是脾气太犟以后会吃亏呀……’我百感交集。”



 想一想

上文中孩子与父母之间的沟通出现了什么问题？原因何在？

母亲偷看孩子的日记，孩子偷听父母的谈话，双方用的都是不恰当的了解方式，因而产生沟通障碍。只要设身处地，换位思考，所有的不理解也许都会明朗起来，所谓“代沟”并不是不可逾越的。

 练一练

请你帮上述案例中的双方设计一种沟通方式，以达到良好的沟通效果。比一比，谁的方式最有效。

 笑一笑

一个洋人刚学会说一点中国话。一天早晨，他在路上和一位女士打招呼：“你吗好？”那女士奇怪地看了他一眼，他一愣，马上又说：“吗，你好！”

