



“十二五”职业教育
国家规划教材
经全国职业教育教材
审定委员会审定

职场沟通与交流能力 训练教程

(第二版)

陈桃源 朱晓蓉 主编

高等教育出版社



“十二五”职业教育国家规划教材

经全国职业教育教材审定委员会审定

ZHICHANG GOUTONG YU JIAOLIU NENGLI XUNLIAN JIAOCHENG

职场沟通与交流能力 训练教程

(第二版)

陈桃源 朱晓蓉 主编
李雪莲 副主编

高等教育出版社·北京

内容提要

本书在第一版基础上修订而成,创新性地以沟通理念学习为经,以听、说、读、写四项基本交流技能的训练为纬,以学习、求职、人际交往三大工作情境为任务驱动,以具体、可操作的技能培训带动人文思想的渗透,打破各个学科的界限,融合了对高职学生最有指导性、最有价值的知识传授和技能训练。本书充分利用当代传播沟通媒介和传播沟通方式,引入当代最流行的 NLP、身心修炼等切合当代学生需求的知识和训练体系,以达到更新颖、更有影响力、更见实效的成果,体现高职教育的特色、时代性、实用性、人文性和可操作性。本书分基础篇和实战篇两部分,共五个能力模块。

本书适合高等职业院校和普通高等院校学生学习,还可作为各单位岗前培训、在岗职业培训教材。

图书在版编目(C I P)数据

职场沟通与交流能力训练教程 / 陈桃源, 朱晓蓉主
编. -- 2 版. -- 北京 : 高等教育出版社, 2014.8
ISBN 978-7-04-032628-4

I. ①职… II. ①陈… ②朱… III. ①心理交往 - 高等职业教育 - 教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第021682号

策划编辑	李 青	责任编辑	李 青	封面设计	杨立新	版式设计	余 杨
责任校对	胡美萍	责任印制	张泽业				

出版发行	高等教育出版社	网 址	http://www.hep.edu.cn
社 址	北京市西城区德外大街 4 号		http://www.hep.com.cn
邮政编码	100120	网上订购	http://www.landraco.com
印 刷	北京佳信达欣艺术印刷有限公司		http://www.landraco.com.cn
开 本	787 mm×1092 mm 1/16	版 次	2011 年 2 月第 1 版
印 张	20		2014 年 8 月第 2 版
字 数	390 千字	印 次	2014 年 8 月第 1 次印刷
购书热线	010-58581118	定 价	35.00 元
咨询电话	400-810-0598		

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 32628-00



· 出版说明 ·

教材是教学过程的重要载体,加强教材建设是深化职业教育教学改革的有效途径,推进人才培养模式改革的重要条件,也是推动中高职协调发展的基础性工程,对促进现代职业教育体系建设,切实提高职业教育人才培养质量具有十分重要的作用。

为了认真贯彻《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》(教职成〔2012〕9号),2012年12月,教育部职业教育与成人教育司启动了“十二五”职业教育国家规划教材(高等职业教育部分)的选题立项工作。作为全国最大的职业教育教材出版基地,我社按照“统筹规划,优化结构,锤炼精品,鼓励创新”的原则,完成了立项选题的论证遴选与申报工作。在教育部职业教育与成人教育司随后组织的选题评审中,由我社申报的1338种选题被确定为“十二五”职业教育国家规划教材立项选题。现在,这批选题相继完成了编写工作,并由全国职业教育教材审定委员会审定通过后,陆续出版。

这批规划教材中,部分为修订版,其前身多为普通高等教育“十一五”国家级规划教材(高职高专)或普通高等教育“十五”国家级规划教材(高职高专),在高等职业教育教学改革进程中不断吐故纳新,在长期的教学实践中接受检验并修改完善,是“锤炼精品”的基础与传承创新的硕果;部分为新编教材,反映了近年来高职院校教学内容与课程体系改革的成果,并对接新的职业标准和新的产业需求,反映新知识、新技术、新工艺和新方法,具有鲜明的时代特色和职教特色。无论是修订版,还是新编版,我社都将发挥自身在数字化教学资源建设方面的优势,为规划教材开发配备数字化教学资源,实现教材的一体化服务。

这批规划教材立项之时，也是国家职业教育专业教学资源库建设项目及国家精品资源共享课建设项目深入开展之际，而专业、课程、教材之间的紧密联系，无疑为融通教改项目、整合优质资源、打造精品力作奠定了基础。我社作为国家专业教学资源库平台建设和资源运营机构及国家精品开放课程项目实施单位，将建设成果以系列教材的形式成功申报立项，并在审定通过后陆续推出。这两个系列的规划教材，具有作者队伍强大、教改基础深厚、示范效应显著、配套资源丰富、纸质教材与在线资源一体化设计的鲜明特点，将是职业教育信息化条件下，扩展教学手段和范围，推动教学方式方法变革的重要媒介与典型代表。

教学改革无止境，精品教材永追求。我社将在今后一到两年内，集中优势力量，全力以赴，出版好、推广好这批规划教材，力促优质教材进校园、精品资源进课堂，从而更好地服务于高等职业教育教学改革，更好地服务于现代职教体系建设，更好地服务于青年成才。

2014年7月



· 序 ·

南京工业职业技术学院始终遵循创始人黄炎培先生倡导的“手脑并用”的职教理念，始终坚持将“服务大众、注重实用、做学合一”作为学校的办学特色。多年来，南京工业职业技术学院全体教职员工，为探索中国特色职业教育发展之路，一直不懈地努力着。

黄炎培先生强调，职业学校的基础是完全筑在社会的需要上。“社会的需要”是不断发展、与时俱进的。近年来，为适应社会的需要，“以服务为宗旨，以就业为导向”，南京工业职业技术学院各专业、各学科进行了大规模的教学改革试点。

职业教育应该是面向人人教育，使更多的人能够找到适合于自己学习和发展的空间，从而使教育事业关注人人成为可能。一个能够找到适合自己学习和发展的空间的人，首先要善于与自我沟通，能以最积极的心态，全新的观念去学习、工作、生活，同时他还要懂得与他人沟通的技巧，拥有良好的人际关系，与周围的环境和谐相处，通过沟通获得丰富的资源，通过沟通达成自己的愿望。

沟通已成为时代的大趋势。沟通交流能力是人们职业生涯中除岗位专业能力之外的基本能力，它适用于各种职业，能让人们适应岗位不断变换。它是伴随人终身的可持续发展能力，是每个人在职业生涯中，甚至日常生活中必备的最重要的能力。而在现实生活中，囿于教育和成长的背景，当代年轻人的沟通观念和沟通交流的技巧普遍很薄弱。很多用人单位对于大多数的大学毕业生的综合形象、语言表述及沟通能力很不满意，而培养学生的沟通交流能力也是当代高职教育体系中的一个盲点。

为适应社会的需求，自2008年起，南京工业职业技术学院在全院范围内进行

了大学语文课程的改革，面向全校学生开设了全新的公共基础课《职场沟通与交流》。该课程以就业为导向；以转变观念、培养积极心态、积极沟通意识为关键；突出听、说、读、写四种基本沟通技能训练；以工作任务为驱动，设置学生实际生活、学习、求职、工作环境中可能遇到的几种沟通任务，综合训练学生的实用沟通技能。

经过一年的教学试点，沟通课程广受学生欢迎，沟通概念深入人心，该课程已成为学生心目中最实用、最有价值、对自己影响最大的课程之一。同学们从未上过这样与自己生活、学习和未来工作联系如此紧密的实训课程，他们第一次发现站立坐行、举手投足、言谈听说有这么多的学问。在课上，要动手、动耳、动口、动心，要独立自信地单打独斗，更要真心诚意地团结合作。他们从好奇，到接纳，到喜爱，观念和技巧不断地更新着。很多学生在课程小结中都由衷地表达了对课程和老师的感激之情，他们觉得自己的眼界被打开了，他们学习了培养一种可以终身受用能力的课程。

黄炎培先生认为，职业教育训练应坚持做人第一，培养学生敬业乐群的品质。沟通的本质是做人，沟通课程的设置，旨在通过一系列个人活动、小组合作以及班级、年级的互动，强化训练学生的主动、自立、合作、坚持、责任和成长意识；在模拟的职场环境中，让学生面对可能的各种问题，在工作任务的驱动下养成主动学习、主动解决任务的意识和习惯。教育要影响人、成就人。相信经过这门课程的学习，这种主动沟通的意识和习惯的确能影响学生的一生。

探索中国特色职业教育发展路子，有四个比较重大的问题需要职教界的同行乃至政府和全社会进一步花大力气来研究、试点、解决，依次是：产学合作的办学模式问题；工学交替的人才培养模式问题；教师会不会教的问题；学生爱不爱学的问题。其中“教师会不会教、学生爱不爱学”的问题很大程度上与教师和学生的沟通、交流能力密切相关。一个了解社会需求、关心学生成长、习惯主动沟通的老师不可能不会教；一个心态积极、观念新颖、主动交流的学生不可能不会学。我认为，有了会教的老师，才会有爱学的学生。

南京工业职业技术学院汉语教研室的全体老师，多年来一直致力于学科的教学改革工作。本着服务全体学生的心愿，他们一边承担着繁重的工作任务，一边在业余时间积极学习国内外最新的沟通知识，广泛收集资料，精心撰写讲义、编写教案，为沟通课程的开设付出了艰辛的劳动。赠人玫瑰，手有余香。在沟通课程的准备和实施过程中，每一位老师都感觉到第一个受益的是自己，每一个人都发现自己有了很大的改变：观念更新了，沟通交流的能力大有提升，自己与家人、同事、学生相处时的心态和技巧都明显不一样了。所有的老师都坚信通过自己的努力，这一门课程将给学生带来非常有价值的东西。

值此《职场沟通与交流能力训练教程》再版之际，我预祝该课程惠及更多的学习者，成为南京工业职业技术学院的最具影响力的特色课程之一。

我相信，我们将赢在沟通！

唐永泽

2014年2月8日



· 第二版前言 ·

南京工业职业技术学院于2009年正式在全院范围开设“职场沟通与交流”课程,《职场沟通与交流能力训练教程》开始以讲义形式使用,于2011年2月正式出版,使用者已过万人,涉及所有专业的全部学生,以其新颖、实用得到一致好评。

本教材为配合课程教学的实践过程,在编写上主要突出以下特色:

1. 能力本位,学做合一

教材以就业为导向,以培养职场沟通能力为核心,以学习沟通理念为主线,设置高职学生实际生活中在学习、求职、人际交往三个方面的沟通情境作为任务驱动,带动听、说、读、写四项基本交流表达技能的训练,注重学生的实际操作能力和应用能力的培养。

2. 行动导向,符合认知

教材在训练内容和训练模式上,以过程和行动为导向,力求符合学生的认知过程和接受能力,遵循由总到分、由浅入深、由易到难、循序渐进的认知规律,发展学生的认知、归纳分析、迁移的能力。

3. 贴近生活,实用够用

教材在案例选择、工作情境的设置以及拓展阅读的选文上,力求贴近高职学生的实际生活,立足于学生当下的学习过程和人际交往以及未来的求职、工作的沟通需求,针对个体存在的实际问题、困惑和需求,有针对性地解决和满足,力求不仅在学生社会化过程中起积极指导作用,且让学生在此过程中获得的能力能在自身的后续发展中发挥作用。

4. 强化技能, 渗透人文

教材在技能训练的环节设计过程中, 融入大量与模块内容、特定情景相关的人文阅读材料, 内容涉及经典文学、影视文化、传播学、语言学、心理学、管理学、传统文化、社会学等各个领域, 既可以加深学生对模块内容的理解, 也可以激发学生的学习兴趣 and 参与热情。

随着教学、教研的深入, 教学经验的积累, 对高职学生生活、心理的了解, 编写者对于沟通理念、沟通技巧、教学方法都有了全新认识, 深感有完善教材的必要, 因此, 做出了以下修订。

(一) 增强教材的体系性

保留第一版的架构, 增强模块内容的融合性, 以增强教材的体系性和严谨性。

1. 精简内容, 去除部分重叠内容

(1) 全书精简为基础篇和实践篇两大部分, 将拓展篇的内容分散到基础篇和实践篇每一单元的相关内容中, 为相关的理念和技能细节作支撑和拓展。

(2) 在每一单元增加“拓展阅读”环节, 将教材拓展篇的相关选文进行适当调整后分散到相关章节中去, 以加强其间的融合度。拓展篇删除的导读及训练以课件形式展示。

(3) 删减基础篇“沟通心理”在内容上的重叠部分, 删除“沟通行为”第三节。

2. 增强训练环节的连续性和整体性

在沟通基础部分的沟通心理、沟通方式、沟通行为等模块的训练设计上加强其互相的渗透和连续性, 以高职院学生“小王”的活动为主线, 用集中典型的工作情境、任务驱动来融合实战篇各部分之间的内容, 以增强教材的整体性。

3. 增强内容和结构的完整性

(1) 归纳教材的沟通理念和沟通技巧, 在每一单元的开头增加“单元沟通理念”部分, 以凸显沟通核心内容, 便于学生整理、掌握。

(2) 在每一单元的结尾增加“拓展阅读”环节, 列出与单元内容相关的书籍和视听资料, 要求学生选择阅读其中的一部分, 完成读书笔记, 以拓宽学生的视野, 拓展学生的能力。

(二) 增强教材的实用性

1. 增加沟通写作部分的内容, 选择学生日常生活和未来职场环境中最常用的电子邮件、手机短信、PPT 制作等设计工作任务, 使能力训练的内容更贴近学生的实际生活和需要。

2. 调整教材的训练模式, 设置可以统摄全书的若干总工作情境, 以任务驱动分散引领每一模块的内容。

3. 加强工作情景典型性。在每一模块开头设置更为集中、典型而较为复杂的子工

作情境（涉及高职学生的生活、学习、求职等情境），以增强教材的实践性、可操作性。

4. 适当增强案例的难度和情境的复杂性，以增强训练的挑战性，激发学生的学习兴趣 and 参与意识。

（三）增强教材的可读性

1. 选择更为学生喜闻乐见的文学、影视作品，以及代表性网文分散到基础篇和实践篇每一模块的内容中，以增强教材的内涵和趣味性。

2. 更新部分案例，增强教材的时效性。

3. 统一全文的行文风格，以更为简洁、生动的语言提高学生的阅读兴趣。

（四）强化教材的适应性

教材所配套的课程在实际的教学实践过程中，会因学生能力层次的差异、专业背景的不同，以及教师个人阅历和知识背景的差异，在教法和实际效果上出现很大的不同。所以在完成现有教材的修订基础上，编写人员将根据自己几年来的教学经验积累编写有实际指导意义的课程教学建议、教学单元设计以及教学效果评估参考，以强化教材的适应能力。

（五）调整修订队伍

因本教材的编写和设计打破了学科的界限，融合了对高职学生最有指导意义、最有价值的知识传授和技能训练，所以编写人员的知识背景和能力、眼界的广度和深度显得尤为重要。而不同年龄层次的编写人员的阅历和与学生心理贴近度的深浅也影响着教材环节的设计。为拓宽编写人员的学科背景和年龄跨度，我们调整了部分修订编写人员。

（六）提供数字化教学资源

在实际的教学和教研过程中，数字化教学资源的应用也很重要。在现有教材修订基础上，将编撰研制更能体现沟通技巧，对教师和学习者都有帮助的“电子教案”和教学 PPT。

第二版编写人员分工：模块一：朱晓蓉（第一、二单元），李雪莲、李萍（第二单元），张强（第三单元），徐晓（第四、五单元）；模块二：林海洪（第一单元），李雪莲（第二单元）、孙鹏（第三单元）；模块三：黄利芳（第一单元），赵静（第二、三、四、五单元）；模块四：李萍（第一、二单元），张强（第三单元）；模块五：陈桃源。

编 者

2013.12



· 第一版前言 ·

1988年，劳动和社会保障部在《国家技能振兴战略》中把人的职业能力分成3个层次：（1）职业特定能力：每一种职业自身特有的能力。（2）行业通用能力：以社会各大类行业为基础，从一般职业活动中抽象出来的可通用的基本能力。（3）职业核心能力：从一般职业活动中抽象出来的可通用的能力，适用于各种职业，适应岗位的不断变换，是伴随人终生的可持续发展能力。

《国家技能振兴战略》中把职业核心能力分为八项，称为“八项核心能力”：与人交流、数字应用、信息处理、与人合作、解决问题、自我学习、创新革新、外语应用。

与人交流能力，位于八项核心能力之首。

“交流”和“沟通”是意义相同相近的概念。“沟通”指人与人、组织与组织之间的双向互动，是以分享观念、信息、情感为目的的行为过程。（注：英语“communication”译为“交流、沟通、传播”。上世纪七八十年代，传播学传入我国，“交流”的概念常用“沟通”指称。现代企业中的交流常称为“沟通”，如团队间沟通、上下级间沟通、与客户沟通等等。）

“与人交流能力”包括交谈讨论、演讲、阅读、书面表达四种基本能力，即常说的听、说（交谈讨论、演讲）、读（阅读）、写（书面表达）能力。

沟通与交流能力与语言学、人际关系学、传播学、成功学的关系都很密切，可以称为核心技能中的核心。沟通与交流能力涉及多项职业核心能力，职业核心能力的培养和运用是不能单独、割裂进行的，其培养不仅要以就业为导向，有其实用、功利的一面，还要真正触及教育的本质，对人的素质养成产生重大影响，既要对学生当下的

学习和人际交往有指导意义,还要对学生未来职场中后续发展和幸福生活有深远影响。

近年来,随着高职课程改革的进行,传统的“大学语文”课程越来越受到冲击;同时,近年来的高职课程改革还有重实用、轻人文的倾向;再者,精减课程,精减课时数,以最少的投入得到最大的收益,也是高职课程改革的内容之一。本教程的编写旨在探索一种更为实用、便捷,对学习者的影响又更为深远的综合性、通识性的核心课程,用以纠正高职教育中的狭隘、功利的偏差,为我国高职教育改革作出贡献。

本课程内容以就业为导向,以转变观念为核心,以培养积极心态、积极沟通意识为关键;突出听、说、读、写四种基本沟通技能训练;以工作任务为驱动,设置学生实际生活、学习、求职、工作环境中可能遇到的几种沟通任务,综合训练学生的实用沟通技能,旨在给学生当下的生活和学习以积极指导,为学生未来的就业和工作做好准备。

主要参编人员:模块一:朱晓蓉(第一、二单元)、徐晓(第三、四单元);模块二:李雪莲;模块三:许宪国;模块四:李萍;模块五:陈桃源;模块六:朱晓蓉(第一、二单元)、李萍(第三单元)、孙鹏(第四、五单元);模块七:刘显(第一单元)、林海洪(第二单元)、李雪莲(第三单元)。

编 者

2011年2月



· 目 录 ·

基 础 篇

■ 能力模块一 沟通基础	1
第一单元 有效沟通	2
第一节 沟通的重要性	2
第二节 沟通的基本概念	6
第三节 有效沟通	11
第二单元 沟通心理	26
第一节 情绪管理技巧	26
第二节 自我沟通心理的调节	39
第三节 克服人际沟通心理障碍的技巧	46
第三单元 沟通方式	62
第一节 语言沟通方式	62
第二节 非语言沟通方式	67
第四单元 沟通行为	83
第一节 有效倾听技巧训练	84
第二节 有效提问技巧训练	91

实 战 篇

■ 能力模块二 职场沟通	103
第一单元 求职面试	104
第一节 准备篇	104
第二节 面试篇	112
第三节 签约篇	118
第二单元 职场文化	123
第一节 转换角色 锤炼心理	123
第二节 放弃偏执和敌意	124
第三节 练就眼力能识人	127
第四节 外圆内方知进退	129
第五节 不做有始无终之人	132
第六节 人在职场屈求伸	134
第三单元 职场沟通技巧	138
第一节 与上司建立良好的沟通关系	138
第二节 与同事建立良好的沟通关系	143
第三节 与下属建立良好的沟通关系	146
■ 能力模块三 职场写作	155
第一单元 材料的收集、整理和使用	156
第一节 查找资料的方法和途径	156
第二节 材料的整理和使用	158
第三节 PPT 的文字写作	160
第二单元 通知、函、电邮、短信的写作	162
第一节 通知的写作	163
第二节 函的写作	166
第三节 电邮、短信的写作	168
第三单元 计划、总结的写作	173
第一节 计划的写作	173
第二节 总结的写作	175
第四单元 调查报告、策划书的写作	178
第一节 调查报告的写作	178

第二节	策划书的写作	180
第五单元	商品说明书、广告文案的写作	183
第一节	商品说明书的写作	183
第二节	广告文案的写作	186
■ 能力模块四	职场口才	191
第一单元	演讲技巧	192
第一节	演讲概述	193
第二节	演讲的准备工作	194
第三节	演讲的语言表达技巧	198
第四节	演讲的非语言表达技巧	201
第五节	演讲忘词的处理	206
第二单元	说服技巧	213
第三单元	谈判技巧	226
■ 能力模块五	职场礼仪	241
第一单元	会面礼仪	242
第一节	称呼礼仪	242
第二节	握手礼仪	246
第三节	介绍礼仪	248
第四节	名片礼仪	254
第五节	交谈礼仪	256
第二单元	位次礼仪	264
第一节	行进位次礼仪	264
第二节	座次礼仪	267
第三单元	电话礼仪	270
第一节	打电话的礼仪	270
第二节	接电话的礼仪	273
第三节	手机使用礼仪	274
第四单元	餐饮礼仪	277
第一节	中餐礼仪	277
第二节	西餐礼仪	279
第三节	自助餐礼仪	282

第五单元 馈赠礼仪	288
第一节 礼品的意义	288
第二节 赠送礼品的礼仪	292
第三节 接受礼品的礼仪	294
参考文献	297