

Modern
Communication
Skills and Practice



现代 沟通技巧 与实践

主 编
陈芷村 李艺晨

学会倾听 • 善于表达
互相尊重 • 及时反馈
真心赞美 • 远离抱怨
职场沟通 • 巧妙应对

湖南大学出版社

现代 沟通技巧 与实践

主 编

陈芷村 李艺晨

副主编 肖 婷 何 晔 王 希

周小喜 胡良英 黄梅学

编 委 江 波 刘 娇 刘鱼气

陈春分 徐震宇 张 娴

张 毅 唐晓红 徐 芳

湖南大学出版社

内 容 简 介

高等院校教材。分为沟通基本原理、自我沟通、人际沟通、语言沟通、沟通礼仪、团队沟通、组织内部沟通、组织外部沟通、谈判沟通、面试沟通十个板块,原理和案例相结合,理论与实践相结合,系统地介绍了不同环境下沟通过程中应该掌握的基本方法与技能。本书内容涵盖了部分职业资格等级考试相关知识点,可兼作文科类职业资格等级考试辅导用书。

图书在版编目(CIP)数据

现代沟通技巧与实践/陈芷村,李艺晨主编. —长沙:湖南大学出版社,2015.3

ISBN 978-7-5667-0811-3

I. ①现… II. ①陈… ②李… 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(2015)第041685号

现代沟通技巧与实践

XIANDAI GOUTONG JIQIAO YU SHIJIAN

作 者:陈芷村 李艺晨 主编
责任编辑:肖立生 责任校对:全 健 责任印制:陈 燕
印 装:衡阳顺地印务有限公司
开 本:787×1092 16开 印张:18.5 字数:439千
版 次:2015年3月第1版 印次:2015年3月第1次印刷
书 号:ISBN 978-7-5667-0811-3/G·827
定 价:39.00元

出 版 人:雷 鸣

出版发行:湖南大学出版社

社 址:湖南·长沙·岳麓山 邮 编:410082

电 话:0731-88822559(发行部),88821594(编辑室),88821006(出版部)

传 真:0731-88649312(发行部),88822264(总编室)

网 址:<http://www.hnupress.com> 电子邮箱:pressxls@hnu.cn

版权所有,盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错,请与发行部联系

目次

第一章 沟通基本原理

第一节 沟通的内涵、功能及特征	1
第二节 沟通的要素	4
第三节 沟通的基本类型	8

第二章 自我沟通

第一节 自我沟通的定义及过程	12
第二节 自我沟通的策略	17
第三节 自我沟通实践及障碍克服	22

第三章 人际沟通

第一节 人际关系	30
第二节 倾听技巧	41
第三节 人际沟通技巧	53

第四章 语言沟通

第一节 口头语言沟通策略	67
第二节 书面语言沟通技巧	77
第三节 非语言沟通技巧	85

第五章 沟通礼仪

第一节 基础礼仪	93
第二节 社交礼仪	112
第三节 职场礼仪	123

第六章 团队沟通

第一节 团队沟通概述	135
第二节 团队的无效沟通	140
第三节 团队有效沟通的艺术	149

第七章 组织内部沟通

第一节 组织内部沟通概述	164
第二节 组织内部沟通艺术	174

第八章 组织外部沟通

第一节 面向大众传媒的沟通	182
第二节 面向政府的沟通	192

第三节 组织公共关系危机沟通	196
第九章 谈判	
第一节 谈判概述	204
第二节 谈判开局阶段的沟通	215
第三节 谈判开局阶段的沟通	226
第四节 谈判对局阶段的沟通	231
第五节 谈判结局阶段的沟通	242
第十章 面试	
第一节 招聘与应聘	249
第二节 简历的制作	257
第三节 笔试和心理测验	264
第四节 面试	274
参考文献	286
后 记	289

第一章 沟通基本原理

第一节 沟通的内涵、功能及特征

一、引例

关于“沟通”一词的最早记录是在《左传·哀公九年》中。文中有这样一个故事：“秋，吴城邗，沟通江淮。”大意是：鲁哀公九年，秋季。吴国在邗国建城，通过开凿渠道的方式来连接长江和淮河。杜预注：“於邗江筑城穿沟，东北通射阳湖，西北至末口入淮，通粮道也。”“沟”原指田间水道，“通”指水道之间的相互通连。古人后来发现，水流的汇集与疏通像极了人类之间的交往，当两者意见达成一致时，正如同沟渠中的水流汇集到一起。

问题：

1. 依据上文给出的例子，谈谈你对沟通的理解。
2. 沟通有哪些特点？

二、应知应会

（一）应知

1. 沟通的内涵

“沟通”一词被用来形容人们之间的有效的交流，即指将信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。

- （1）沟通是一种信息的获得。
- （2）有效的沟通基于双方对彼此观念的认同。
- （3）沟通是一种目的显明的信息交换与反馈过程。

2. 沟通的功能

- （1）在互动过程中，沟通有益于实现自我认知。
- （2）在情感表达的过程中，沟通有益于增强群体的凝聚力。
- （3）在信息交换的过程中，沟通有益于人们作出正确的决策。

3. 沟通的特征

- （1）真实性。
- （2）时效性。
- （3）准确性。

（二）应会

了解沟通的基本特征，尝试与不熟悉的人进行有效的沟通。

三、课堂练习

(一) 课堂思考

思考：沟通的目的是什么？

例：

记者：柴静你好。感谢你最终还是给了我们这个对话的机会。我们的谈话就从“现场”和调查性报道开始吧。调查性报道往往事件复杂，让知情人吐露真情不容易。你是怎样打开对方心扉的？如因被性侵犯而杀人的女孩小琪最初并不愿意接受采访，但你却很快说服了她。

柴静：对我个人来说，怎么打开人的心扉，这没有定律，也没有规则。如果抱着一个非达到目的不可的心理与人交流，会成为一种障碍。我不是说服她，只是提供一个让小琪来判断要不要说出来的机会，而不是强加给她。因为在我与她谈话前，法官跟她说：“记者要采访你，要不要说出你的故事帮助社会上更多的人？”她明确表示反对，认为没有这样的义务和责任，不愿意袒露自己的内心。我认为这很正常也很正当，值得尊重。这时记者就不应该有让对方服务于采访主题的强烈目的性，那样人就会把心门关上。于是，我对她说：“我来不是对你做判断的，我不是法官，你也没有一定要回答的义务。任何你不想回答的问题可以选择性不回答，我都充分理解和尊重。”她当时感到有些意外。我接着说：“知道你睡不好，做噩梦，也没跟亲人谈过这些事，我比你大几岁，如果你愿意说的话，我愿意听一听。”可能是这种态度打动了她，让她觉得我们是尊重她的，把她放在一个有尊严感、有选择的位置上。

我想更多的是一种尽可能诚实的态度吧。我是谁，我能做的，不能做的，都告诉你，而且如实履行说过的话。不用伪装成与人特别亲密或熟悉的样子，恪守自己自然的本分，这样才能得到对方的信任。

（资料来源：《新闻战线》2013年第2期）

(二) 课堂训练

1. 课堂训练

一次，《南方人物周刊》对“童话大王”郑渊洁进行访谈。当记者问他“为什么选择写童话”时，他说：“我是懦夫，不敢像刘胡兰那样为改变世界献身，就通过写童话逃避现实。”当记者问他“为什么创办《童话大王》月刊”时，他回答道：“我心胸特别狭窄，已经狭窄到不能容忍和别的作家在同一报刊上同床共枕。”当记者向他表示“你一个人将《童话大王》月刊写了20年，不可思议”时，他淡然一笑：“这是懒惰的表现。写一本月刊写了20年都不思易帜，懒得不可救药。”记者最后一个问题是：“如果让你给自己写墓志铭，你怎么写？”他回答得更绝：“一个著作等身的文盲葬于此。”

（资料来源：经典重庆网）

要求：

(1) 分小组进行，每组设两人。一人为A饰演记者，一人为B饰演被访明星，100秒时间内提问与作答。

(2) A的问题不限，B必须回答真话，中途不可用笔记，100秒时间后角色互换。

2. 课堂小结

此种方式可用于与陌生人沟通的实践中，在游戏过程中，可以逐渐认识到与人沟通是建

立在互信的基础上,真诚是最宝贵的。

四、课外练习

参与1~2次学校校报、广播站等媒体实践活动,切身体验记者采访工作,提升自己与人沟通交往的能力。

五、知识链接

(一) 沟通的内涵

《大英百科全书》中对“沟通”的描述是:“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,所从事之交换信息的方法。”人们通过沟通的方式实现信息、情感、观念的交换与分享,从而消弭误会,达成共识。

1. 沟通是一种信息的获得

人是社会动物,社会是人與人相互作用的场所。环顾我们所生活的社会,信息技术革新不仅带来了IT行业的日新月异的发展,也不断冲击着政治、经济、文化等社会其他领域。毫无疑问,信息正改变着我们的生产和生活方式。信息爆炸造成人们的选择性困难,使得人们更加依赖多元的沟通方式来获取有益信息。传统的人际沟通方式包括面对面交流、电话、传真、邮件、报告,而伴随着手机终端以及互联网技术的发展,微信、微博等也日渐成为人们日常沟通信息的平台。

2. 有效的沟通基于双方对彼此观念的认同

相异的人生观、消费观、生活习惯及教育背景使得每个人对事物的认知千差万别。如何让有效的人际沟通从想法变为现实,这需要双方使用一定的沟通技巧,克服双方可能因为语言差异或文化背景不同等因素造成的沟通障碍。

3. 沟通是一种目的显明的信息交换与反馈过程

沟通主体之间进行信息交换的过程实际上是一种认知传递的过程。如在教学过程中,教师与学生同作为沟通的主体,教师希望学生接受新知并将新知与旧知融会贯通,而学生则希望从教师处汲取新知实现自我的成长。通过理解与对话,两者达成共识,从而实现知识的共享,教学过程也是一种较为典型的沟通过程。

(二) 沟通的功能

1. 在互动过程中,沟通有益于实现自我认知

漫画家蔡志忠说:“做人最重要的就是要了解自己。有人适合做总统,有人适合扫地。如果适合扫地的人以做总统为人生目标,那只会一生痛苦不堪,受尽挫折。”足见正确的自我认知影响人的一生。社会心理学上认为自我认知是一个人对自身及外界关系的认知,简而言之,自我认知便是不断探寻“我是谁”的过程。深入自我审视与剖析的方法是从自身的角度发掘自己的特质,但作为社会存在的人,人际交往也是人们完成自我认知的主要方法之一。在广泛的人际交往中,人们可以从他人的评价中了解自己的喜好、特长、性格、学识、技能、思维方式等,这不失为一种更为客观的自我认知方式。

2. 在情感表达的过程中,沟通有益于增强群体的凝聚力

主体在沟通过程中不仅简单传递信息,同时还隐含着主体的情感与态度。这种情感的隐性宣泄与表达,无形中可以消弭横亘在人们之间的障碍,让沟通双方了解彼此,拉近彼此的

距离。无论是在学校与同学老师相处，还是在家中与家人朋友共同生活，或者是工作中与上司同事共事，人们都可以通过沟通，了解对方或者群体的价值观念，从而判断自己与交往对象的亲疏距离。理念一致或者相近的双方，往往能在做某事时很快达成共识，从而提高办事效率，大大增加协作处事的机会，进而增进彼此感情，增强群体的凝聚力。

3. 在信息交换的过程中，沟通有益于人们作出正确的决策

人们在生活中时常需要对当时的情势作出预判，并给出决策。正确的决策往往是建立在收集大量有效信息的基础上，而与人沟通是收集有效信息的主要方式之一。人际沟通使原本有限的信息在经过交换之后而变得丰富多样，通过与他人交流，我们可以得到关键有效的信息。有不少大学生即是在与他人交流的过程中发现创业商机。随着智能大屏手机的普及，渐渐兴起了跟手机相关的服务行业。其中手机贴膜技术资金门槛低，利润高，因此南京师范大学的学生小李选择将手机贴膜作为第一份谋生的行当。听到贴膜用户抱怨自己的手机老是内存不足、系统不流畅，在帮几个用户的手机“看病”之后，小李发现帮手机“看病”其实隐藏着一个更大的商机，因此练成“刷机”的绝招，每月挣到了可观的收入。

（三）沟通的特征

1. 真实性

真实性是实现有效沟通的根基。信息发出者首先需要保证提供的信息是真实可靠的，同时在传递过程中，应保证信息的完整性，这样才能保全信息的价值。只有真实的信息才能准确传达信息发出者的意图，确保信息接收者准确理解信息，从而依据传达者的意图采取行动，达到预期的效果。除此之外，沟通双方真诚相待也是真实性的体现。

2. 时效性

时效性是指信息在沟通主体之间进行交换时要尽量及时，即在沟通的每一个环节都需要最大限度地提高效率，减少时间的消耗。信息发送者要及时将信息集结整理并发出，在信息的传达过程中应减少信息交换的环节。

3. 准确性

信息的准确性是构成真实性的必然要求。准确性要求发信者所提供的数据、佐证材料等准确无误，这样才能确保沟通信息不失真。

第二节 沟通的要素

一、引例

电影《当幸福来敲门》描述的是美国著名黑人投资专家克里斯·加德纳（Chris Gardner）的真实故事。下面为加德纳面试添惠投资公司的一个片段。

面试官翻阅了加德纳的简历，问道：“在班里是第一名？中学也是，高中也是？”

加德纳回答：“是的，先生。”

面试官：“班上总共有多少学生？”

加德纳回答：“12个。”“不过，那是一个小城。”他补充道。此时镜头里的面试官有了一丝失望的神情。

求职心切的加德纳，又加了一句：“在海军雷达兵我也是第一，那个班有20个人呢。”

看到面试官对自己的成绩并没有很大兴趣，加德纳作了最后一搏：“我能说一点我的想

法吗？我是这样一种人，如果你问的问题，我不知道答案，我会诚实地说不知道，但我发誓，我肯定知道如何找到答案，并且，最终我确实肯定会找到答案。这样的人您满意吗？”

显然对这个答案，面试官表现出了极大的兴趣。他抬起头，皱着眉，提高音调问：“克里斯，如果一个人来面试，连正经的衬衣都没穿，而我却录取了他，你会怎么解释呢？”

加德纳思索片刻，迅速回答：“那他肯定是穿了绝对优雅的裤子！”

他的机智赢得了在场面试官的笑声，也为他赢得了这份得来不易的工作。

（资料来源：猎易网）

问题：

依据以上材料，分析一下沟通的要素有哪些。

二、应知应会

（一）应知

1. 沟通的要素

- （1）信息的发出者。
- （2）中介。
- （3）传递的信息。
- （4）干扰因素。
- （5）信息的接收者。

2. 沟通过程中必经的三个阶段

- （1）编码过程。
- （2）解码过程。
- （3）反馈过程。

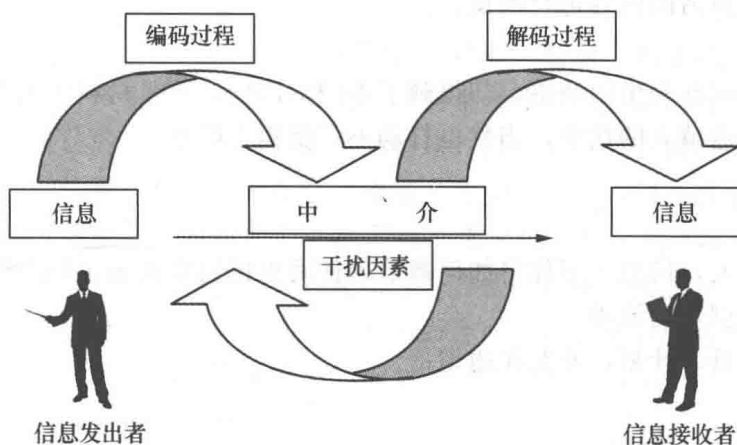


图 1-1

（二）应会

掌握了沟通的要素之后，选择一个失败的沟通案例，对其要素进行分析并予以改良，使其变成有效沟通的范本。

三、课堂练习

（一）课堂思考

思考：信息发出者与信息接收者之间需要怎样的中介？

例：

卡耐基接到一个企业的演讲邀请函。邀请人在电话中是这样说的：“恳请卡耐基先生不吝赐教，传授一些增强中小企业管理者说话技巧的诀窍。与会的对象都是拥有50名左右员工的企业管理者，预定听讲人数为70人。因为深深体悟到心意相通的时代离我们越来越远，下属看上司脸色办事的传统陋习早已行不通。因此，此次恳请先生莅临演讲的主要目的，是希望让所有与会者明白，不用语言清楚表达出自己想法的人，就无法成为优秀的管理人才。希望演说时间控制在两个钟头左右，内容锁定在学习说话技巧的必要性，掌握说话技巧的好处和说话技巧的学习方法这三方面，希望给大家一次别开生面的演讲。我们将具体要求通过邮件发给您，如果您还有问题，请联系我们。拜托！”卡耐基先生欣然接受了邀请。

（资料来源：语言艺术.360doc个人图书馆）

这种邀请方式明快干练，能激励被邀请人的参与热情，是很好的说服方式。

（二）课堂训练

1. 课堂训练

卡耐基接到一所学校的演讲邀请函。这所学校的邀请人还通过电话的方式与卡耐基取得了联系。电话中，邀请者是这么说的：“请卡耐基先生不吝赐教，为本校传授沟通的技巧给在校的师生。由于我本人不太清楚您所演讲的内容，就请您自行斟酌吧。人数估计不会超过一百人……拜托了！”

卡耐基对邀请者说：“很遗憾，我实在排不出时间了。不过某某先生也讲得相当好，说不定他比我更适合你们。”卡耐基向邀请者推荐了一位同行，也就是拒绝了邀请。

（资料来源：语言艺术.360doc个人图书馆）

问题：

- （1）此次邀请为什么失败？
- （2）请对此次邀请的内容进行改良。

2. 课堂小结

同样是邀请卡耐基先生做演讲，却得到了不同的回应。背景材料中的邀请者说话平淡无力，人们感受不到邀请人的热情，当然也打动不了受邀人的心。

四、课外练习

假设你是邀请人，构想一下你将如何邀请现任阿里巴巴集团董事局主席马云先生来湖南高校作鼓励大学生创业的演讲。

要求：请列出具体计划，并制作邀请信。

五、知识链接

（一）沟通的要素

沟通过程涉及五个要素：一是沟通的主体即信息的发出者；二是沟通的客体即传递的信息；三是中介，即沟通的渠道；四是影响沟通效果的干扰因素；五是信息的接收者。

1. 信息的发出者

首先发出者具有传递信息的需求，然后将需要传递的内容整合交给沟通的中介，这是沟通过程的起点。

2. 中介

随着通信技术的发展，沟通中介也变得日益多元。人际交往的方式不仅仅局限于面对面

的沟通,电话、传真、电子邮件也成为人们沟通的重要工具。近年来,智能手机的兴起带来了沟通方式的新革命,QQ、微信、微博成为现代人的新宠。

3. 传递的信息

信息从发出者处开启沟通之旅。作为最初的信息源,它可能是一个概念、一种思想、一件事情。由于沟通工具性能的有限性,信息发出者的想法不能完全传递,信息在传递过程中将被转变为文字、图片、符号、声音甚至是信息发出者的一个动作或者表情。

4. 干扰因素

信息在传递的过程中会遇到不同的情景,有的有利于信息的传达,有的则无助于信息传递甚至会干扰信息的传递。比如手机的信号不好会影响通话双方语意传达;在礼堂进行演讲,台下观众的反应和情绪都会影响到演讲人的演讲效果;人们不同的宗教信仰、知识体系、语言经历也将对沟通产生影响。因此要做到有效沟通,则应该最大限度地排除沟通过程中的干扰因素。

5. 信息的接收者

信息到达接收者处并非意味着沟通的完成,接收者不会被动接受信息传播。接收者会依据自己的喜好和需要选择相关信息,只有接收者消化信息才意味着沟通的完成。

(二) 沟通过程中必经的三个阶段

沟通过程将经历三个阶段:一是信息发出者生产并发送信息的过程,即编码的过程;二是信息接收者理解并接受信息的过程,即解码过程;三是接收者通过自己对信息的理解,产生出新的想法和理念,并将信息反馈给信息的发出者,即反馈过程,实际上是编码、解码过程的一次重复。

1. 编码过程

将需要传递的信息以符号、语言、声音或者图像的形式演绎出来。编码过程中,信息发出者首先需要认真考虑接收者的态度、观念、知识、经验、情绪、职业特质等因素。比如交谈双方如果是医患关系,医生作为信息发出者则须将患者病情用通俗的方式予以解释,以方便患者更清晰地了解自己的病情。考虑到患者的情绪,医生对病情的阐释往往因人而异。其次还要考虑沟通的不同情景。在正式的场合,比如参加会议,信息发出者在表述观点时则需要有清晰的思路与规范的语言;而对于平时家人朋友之间的交往,则无需注意这么多细节,善意随和的语言更能获得对方的好感。最后还需选择合适的传播方式。公司双方进行交易活动,口头上的协议没有法律效力,需要双方订立书面合同。而在平时生活中的交往活动,签订书面的文件等方式往往会让对方感到疏离,面对面的交往以及通过电话、邮件甚至微信、微博的方式沟通,则会拉近彼此间的距离。

2. 解码过程

接收者在获取信息之后,通过自己的方式理解和消化信息,这是解码的过程。沟通的目的在于信息接收方能完整、准确地接收理解信息。而不同的个体、组织有着迥异的生活环境、文化背景和思维模式,这些差异将影响解码过程。接收者应在认真倾听的基础上,最大限度地消除横亘在双方之间的障碍,从而实现有效沟通。

3. 反馈过程

接收者在解码所获信息时,依据自己的理解,会对原有信息有新的理解和认知。反馈过程即是将新产生的内容通过沟通渠道传递到信息发出者处的过程。

第三节 沟通的基本类型

一、引例

西方人在交谈中讲究“eye contact”，交谈的双方要注视对方的双眼。中国人对于“自己的两眼直视对方的两眼”的看法多半是：这样“直勾勾地”盯着别人不太礼貌。但西方人士却认为：说话的一方“两眼直视”表示自己的诚意和坦白的胸怀，听话的一方“两眼直视”表示了自己对话题的兴趣和对对方的尊重。

因此，西方人在见面时，配合着“eye contact”的，是自信的微笑（无论内心怎么想）、有力的握手（礼节性的碰碰手，英语中称为“死鱼”：shaking a dead fish）和正面思考型（positive thinking）的谈话，会使人产生和你继续交往的意愿。相反，如果是躲躲闪闪的目光（有的人更是因为想英文词句而抓耳挠腮、龇牙咧嘴或上翻白眼）、木然的表情（喜怒不形于色）和消极的谈话内容，无论你的语法、发音和句子多么纯正和优秀，也会让别人“敬而远之”。察己知人，你愿意和一个同你根本就格格不入的人交往吗？

（资料来源：新浪教育）

问题：

回忆一下自己在交谈中有哪些不良的习惯。

二、应知应会

（一）应知

1. 按沟通对象分

（1）自我沟通。

（2）人际沟通。

2. 按沟通工具分

（1）语言沟通。

（2）非语言沟通。

3. 按沟通走向分

（1）定向沟通。

（2）非定向沟通。

（二）应会

在人际沟通中，学会在恰当的环境下运用各种不同的沟通方式。

三、课堂练习

（一）课堂思考

思考：按沟通工具分，沟通有语言沟通和非语言沟通两类，哪一种在人际沟通中占到了主导地位？

例：

有研究表明，普通人在每十分钟的谈话中会说三次谎话。据说 Cal Lightman 博士可通过分析一个人的脸、身体、声音和话语来察觉真相，他是世界领先的侦探专家，一位通过研

究面部表情和随机肢体语言来探索你是否撒谎以及为何撒谎的科学家。当一个人不经意地耸肩、搓手，或者扬起下嘴唇，Lightman 就知道他们在撒谎。通过对脸部表情的分析，他可以读懂一个人的感情——从隐藏在心底的憎恶，到性的冲动，再到嫉妒。但是 Lightman 深知，他的科学能力对于他的私人生活来说既是天赐之福，也是诅咒。这不难理解——如果你也有这种能力，你会发现家人或友人之间互相欺骗，会让你感觉自己在面对诈骗犯与熟悉的“陌生人”。

（资料来源：中文百科在线）

（二）课堂训练

1. 课堂训练

有人对身体语言透露出来的信息作了个小的总结：

- （1）人说谎时，有时会下意识地退缩——不自信。
- （2）说话很急，将物品放在胸前形成一种障碍或者刻意与对话者保持距离——焦虑。
- （3）眉毛上扬，下颚下垂——惊讶。
- （4）嘴角向下瘪，是经典的犯错表情，表明对自己的话没信心——说谎。
- （5）说话的时候会摸脖子——说谎，除非他脖子疼。
- （6）眉毛上挑，挤在一起——恐惧。
- （7）五官向面部中心聚拢——反感。
- （8）说话时手腕甩动——说谎。（这个动作可以发生在手臂放在桌面，站立时双手指尖交叉或者自然下垂，同时带着小臂的自然摆动）
- （9）下巴用力或抬起——生气。
- （10）重读音过高——说谎，但是人耳难以分辨。

（资料来源：人人网）

问题：

- （1）在第一次交谈中，有多少人注意到了自己的肢体语言？
- （2）对方有没有什么动作或表情让你觉得极不舒服，你是否告诉过对方？
- （3）当你不能用你的动作或表情辅助你的沟通的时候，有什么样的感觉？是否会觉得很不舒服？

2. 课堂小结

不论是语言沟通还是非语言沟通，都不能孤立地分开看，在人际沟通中，它们是相辅相成、不可分离的。

四、课外练习

请搜集一些不同国家手势语的案例，并查找相同手势在我国的不同含义。

要求：

1. 以小组为单位开展，小组内部成员寻找的案例不得重复。
2. 以小组为单位制作相关专题 PPT。

五、知识链接

（一）按沟通对象分

1. 自我沟通

自我沟通是指面向本我发出信息的一种行为。人体的内部神经系统是机体内部起主导作

用的完整系统，人们通过感觉器官接触到内外环境的各种信息，通过内部神经传递到脑和脊髓的中枢系统进行整合，后经神经系统传递出指令，机体的各器官作出反应。比如旅行过程中，人们看到绝美的风景，不禁会发出感叹：“哇，真美！”此语一出是一种美好情感的表达，更是一种自我沟通行为。

自我沟通还可以通过一种自我暗示的方式实施。很多同学在考试前或多或少会出现紧张情绪，很多人会尝试用一些自我暗示的方法来缓解自己的压力。小张每次进入考场前都会先深吸一口气调整呼吸，再鼓励自己：“你一定可以做到！”小张通过这种方式增加自己的自信，纾解自己的紧张情绪，这是一种极为有效的自我沟通方式。但是并非所有的自言自语都是有效的沟通行为，精神病患者的自言自语是一种无意识的行为，他们所述之事也并非是人真正所想。

发信者编码的过程可以被视为异化的自我沟通过程。你可能有这样的经历，深夜因为观看一场精彩的世界杯球赛，第二天上班迟到了。在向上级解释之前，你可能会在内心模拟很多遍迟到的理由，直到找到一个最安全的理由再决定去和上级沟通。这个过程便是自我沟通的体现。

2. 人际沟通

人际沟通则是指人与人之间的信息交换过程，这种交流可以存在于两人之间也可以是多人之间，是人们日常生活中最熟悉的交流方式。本书将对人际沟通的技巧进行更加深入的阐释。

（二）按沟通工具分

1. 语言沟通

语言的目的在于交流观念、意见和思想等，人类交流沟通的主要工具是语言。人们通过语言习得掌握使用语言的技能，用语言传递表达自己的意见、情感、思想。

口语沟通和书面沟通是语言表达的两种基本方式。口语表达将接收到的信息编译成声音符号进行传输，是最常见的沟通方式，闲谈、讨论、演讲都属于口语沟通的范畴，只要具备一定的语言能力都可进行，因此口头沟通具备广泛的适用性。但是缺点也很明显，因为声音的易逝性，沟通的内容转瞬即逝无法完整保留。而且语言表达前的准备时间短，表达的内容未经反复推敲，容易出现理解偏差。

书面沟通可以弥补口语沟通的缺憾。书面沟通以文字材料的形式交换信息，报告、文书、报章、杂志、书信都是书面沟通的载体。一般正式场合的沟通都以书面方式进行。书面呈现的内容是经过长时间思考讨论形成的，内容具备一定的权威性与准确性。印刷术的发展推动了印刷制品的传播，同时也使内容得以完好的保存。

信息技术沟通是伴随着网络科技的推进而发展起来的第三种沟通方式。只要有一台联网的计算机或者手机等技术终端，沟通随时随地可能发生。BBS、微信、微博、QQ、Facebook、Twitter 等一系列现代的交流工具被广泛地运用到我们的工作与生活中。相比于口头沟通、书面沟通，信息技术的沟通模式带来了新的变革。“人—人”互动的沟通模式历经“人—机”互动的精进与发展走向了“人—机—人”的模式，这样人们沟通打破了原来必须同步的要求，实现了不同空间、时间的人都能进行沟通互动的美好愿景。这样大大降低了沟通成本，加快了信息的流动。

2. 非语言沟通

非语言沟通是指运用除语言符号之外的方式所进行的信息交换方式，非语言符号包括人体的

行为、动作、姿态、表情等。戈夫曼在其《日常生活中的自我表现》一书中提出“拟剧理论”，社会中的人可以看作是舞台上的表演者，他们利用各种道具如符号、表情、姿态、服装等预先设计或展示自己的形象，并努力取得良好的效果。而且他特意提出非语言行为在情绪表达方面的特别作用：它不像词语那样容易控制，更容易感染对方。非语词沟通可以交流大量关于感觉、情绪和态度的信息。这些有关内部状态的信息以声音质量、眼神交流、面部表情、手势、身体运动和接触的方式表现出来。因此，非语词表达常常被称作“情绪语言”。

（三）按沟通走向分

1. 定向沟通

定向沟通通常指对象明确、目标清晰的沟通。课堂上教师与学生的交流，目的是实现知识与思想的交换，对象是学生与教师；家人来电的叮嘱，表达的是对亲人的牵挂，对象是自己关心的亲属；年终撰写总结报告，是对一年来工作的回顾，对象是部门上级与企业员工。

2. 非定向沟通

与定向沟通相对，非定向沟通的对象不是特指的，可以是单一的对象，也可以是不特定的一群人。我们可以看到电视媒体中的新闻栏目，播报者播发新闻的过程也是一种沟通，而这种沟通的对象是不确定的，观看到这则新闻的观众都可以成为沟通的对象。信息发出者在做出非定向沟通的行为时往往是无意识的。比如在超市里的收银台，你看到前面的顾客都在排队结账，不需要他人明说，你一定会自觉地遵守秩序排到队伍的后面，这也是非定向的沟通。

德国女传播学家伊丽莎白·诺埃勒·诺依曼提出沉默的螺旋理论，描述了这样一种情形：人们在表达自己想法和观点的时候，如果看到自己赞同的观点，并且这种观点受到广泛欢迎，就会积极参与进来，而这类观点也会越发大胆地发表和扩散；而当发觉某一观点无人或很少有人理会（有时会有群起而攻之的遭遇）时，即使自己赞同它，也会保持沉默。一方意见的沉默造成另一方意见的增势，如此循环往复，便形成一方的声音越来越强大，另一方越来越沉默下去的螺旋发展过程。螺旋的形成实际是非定向沟通作用的结果。

本章综合练习

背景：

学校拟开展以“我的中国梦”为主题的教育实践活动。为扩大此活动的影响力，学校计划邀请5位社会名人参与此次活动。同时需要100名活动志愿者。

假设你是学生会外联部工作人员，请你完成以下任务：

1. 拟定开展本次活动需要沟通的相关部门，并确定沟通方式。
2. 依据实际，罗列受邀名人的名单，并写出相应的邀请计划。
3. 撰写邀请函。
4. 拟制志愿者招募令。
5. 编印活动宣传单。

第二章 自我沟通

第一节 自我沟通的定义及过程

一、引例

李雪和廖莎是同桌。在课间发生小矛盾后，李雪找自己的家长在放学时恐吓廖莎，声言如果再欺侮李雪就一定会给她一点颜色看看。廖莎家长得知情况后，也找到学校，要求校方负责孩子安全，让廖莎转班，觉得这样对廖莎的成长更有利。

有专家建议：校方应做好双方家长工作，不参与孩子之间的小矛盾。从爱孩子出发，让孩子懂得自己的事情自己解决。老师应该先了解情况，了解两位学生的想法，再进行教育，使每个孩子明白在这个事件中自己有哪些地方做得不对。引导学生自问：如，我什么地方做错了？作为学生是不是应该团结同学？我是不是应该主动道歉，处理好同学间的关系？

问题：

1. 如果你是校方你会怎样处理这个问题？
2. 在事件的处理过程中，自我沟通起到什么作用？
3. 什么是自我沟通？自我沟通的重要性有哪些？

二、应知应会

（一）应知

1. 自我沟通的定义

自我沟通：发送者与接收者为同一行为主体，自己发出信息，自己负责传递、接收和理解的过程。

2. 自我沟通的特点

3. 自我沟通的过程

（1）自我认识与分析。

（2）自我定位。

（3）自我规划。

（二）应会

能够对自我有一个清晰的认识与分析判断，制定适合自己的人生规划。

三、课堂练习

（一）课堂思考

思考：自我沟通能给自身带来什么变化？