

中等职业学校教学用书

人际沟通与礼仪

教师手册

主 编 姜晓敏



华东师范大学出版社



龙智文化
LUN ZHI WEN HUA

龙智文化

ISBN 978-7-5617-5224-1



9 787561 752241 >

定价: 13.50元

www.ecnupress.com.cn

华东师范大学出版社

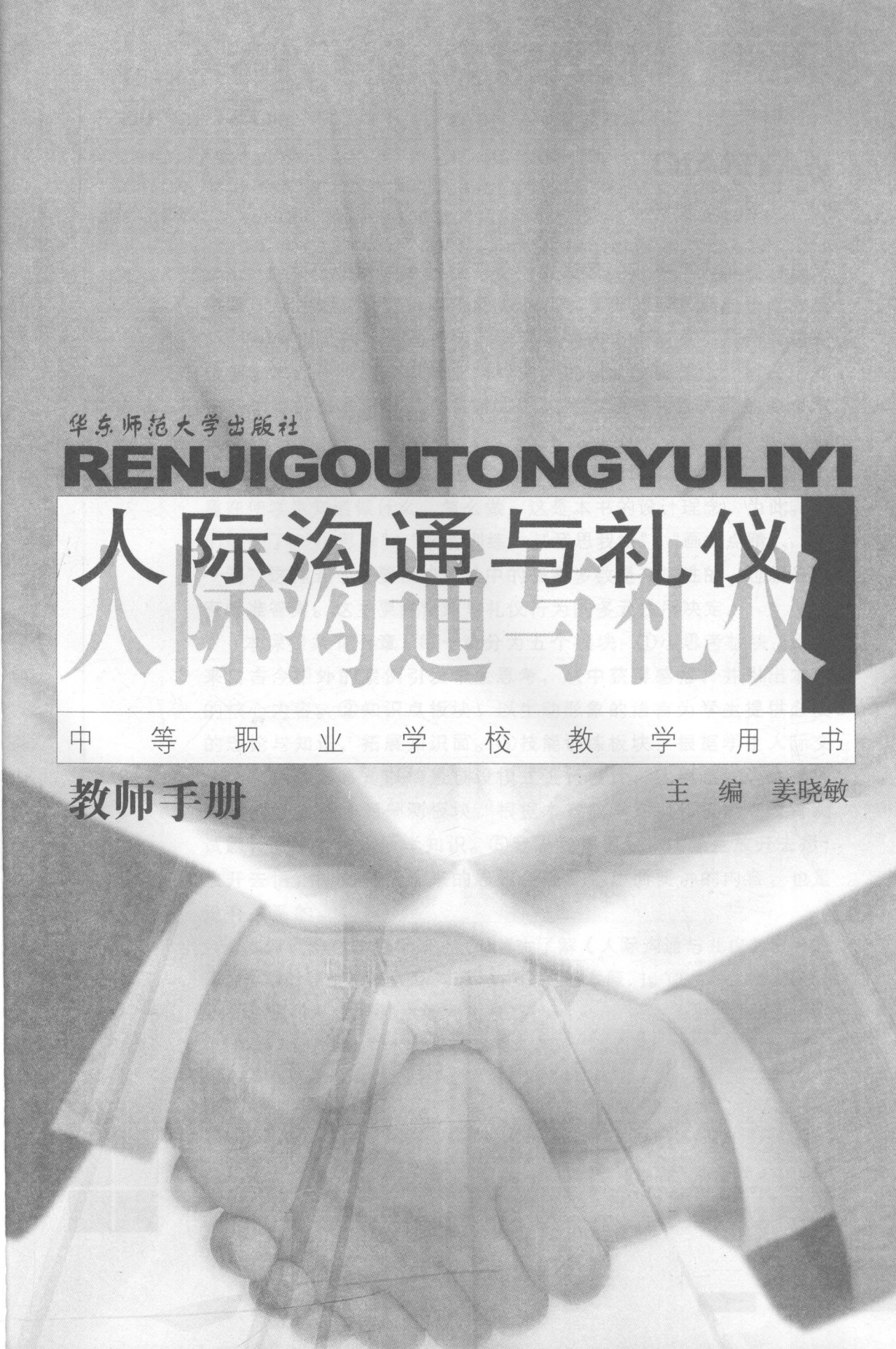
RENJIGOUTONGYULIYI

人际沟通与礼仪

中 等 职 业 学 校 教 学 用 书

教师手册

主 编 姜晓敏



图书在版编目(CIP)数据

人际沟通与礼仪教师手册 / 姜晓敏主编. —上海: 华东师范大学出版社, 2007. 2

中等职业学校教材

ISBN 978-7-5617-5224-1

I. 人... II. 姜... III. ①人际关系学—专业学校—教学参考资料 ②人间交往—礼仪—专业学校—教学参考资料

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 023084 号

人际沟通与礼仪

教师手册

中等职业学校教学用书

主 编 姜晓敏

责任编辑 翁春敏

编辑助理 何 晶

装帧设计 蒋 克

出版发行 华东师范大学出版社

社 址 上海市中山北路 3663 号

邮编 200062

营销策划 上海龙智文化咨询有限公司

电 话 021-62228271 62228272

传 真 021-62228343

印 刷 者 上海华成印刷装帧有限公司

开 本 787*1092 16 开

印 张 6.25

字 数 110 千字

版 次 2007 年 2 月第一版

印 次 2007 年 2 月第一次

书 号 ISBN 978-7-5617-5224-1/C·151

定 价 13.50 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题, 请与华东师范大学出版社职教图书策划部联系
电话: 021-62228271 62228272)

一份关于中职学生就业调查报告显示：许多用人单位对应届中职毕业生适应能力、沟通能力、礼仪素养的要求要先于专业技能。90%以上的大公司把人际沟通能力作为录取员工的一项重要依据。本课程依据“以就业为导向”的职业教育理念，旨在培养中职学生的基本素质，具备基本的人际沟通与礼仪方面的能力与技巧。

该课程是一门实践性很强的课程，淡化理论和基本概念的阐述，重在使学生知道做什么、怎么做，这是本书的设计理念。为此，我们设计了“小思考”、“技能训练”、“我思我悟”、“画龙点睛”、“测一测”这样五个主要模块。其中的答案多数是开放性的，也就是没有标准答案。这主要由沟通与礼仪行为的多元性所决定。

本课程共有七章，每一章分为五个模块：①小思考板块：通过来自古今中外的案例引发学生思考，从中获得感悟，并引出本章的核心内容。②知识点板块：以生动形象的语言为学生提供必要的理论与知识，拓展知识面。③技能训练板块：根据学生人际交往中产生的困惑，以情景创设模式进行设计，达到激发学生训练兴趣的目的。④测一测板块：根据本章教学知识和技能点设计测试题，使学生巩固所学知识。⑤我思我悟板块：让学生放开去想，放开去悟，即使感悟出来的思想会涉及到后面要讲的内容，也是没有关系的。

本课程的教学目标是：①让学生了解《人际沟通与礼仪》学习的意义。②让学生掌握人际沟通与礼仪的基本原则。③使学生初步获得人际沟通与礼仪的基本能力与技巧。

基本内容与要求

单元	课题	教学要求	参考学时
1	沟通开启成功的金钥匙	理解沟通的意义与作用； 把握沟通的基本原则	5-7
2	塑造有效沟通的风格	掌握有效沟通必须的听、 问、说及身体语言的技巧	7-10
3	成就沟通的素养	理解有效沟通必须具备 的基本人文素养	5-7
4	举止得体让你更具风采、 彬彬有礼	掌握举止礼仪基本规范； 具备举止礼仪基本品质； 掌握电话、就餐、坐车、 拜访等礼仪规范	9-12
6	让自己更受欢迎	初步具备与父母、老师、 同学和谐相处的技巧与 方法	4-7
7	驰骋职场	初步掌握面试的技巧与 方法；理解和上司、同事 相处的艺术	4-7
8	化解冲突	初步具备解决冲突的技 巧与方法	2-4

编者

2007年1月

第一章 沟通开启成功的金钥匙	1
第一节 感悟沟通	1
第二节 沟通的力量	3
第三节 人际沟通的原则	6
拓展学习	8
第二章 塑造有效的沟通风格	14
第一节 善于发问	14
第二节 积极倾听	15
第三节 用心说话	17
第四节 巧用身体语言	19
拓展学习	20
第三章 举止得体让你更具风采	25
第一节 聚焦礼仪——礼仪概述	25
第二节 学会装扮自己——仪表礼仪	26
第三节 展现美好体态——体姿礼仪	28
第四节 生活处处显风采——生活礼仪	30
拓展学习	30
第四章 成就沟通的素养	44
第一节 胸无点墨 怎能谈吐不凡	44
第二节 锤炼你的语言魅力	46
第三节 陶冶你的高尚情操	47
第四节 良好的心理素质	49
拓展学习	51

第五章 让自己更受欢迎	60
第一节 认识自己	60
第二节 自我介绍的艺术	61
第三节 与父母的相处之道	62
第四节 与老师的相处之道	64
第五节 与同学的相处之道	66
拓展学习	67
第六章 应对自如，驰骋职场	73
第一节 求职必胜，做个职场赢家	73
第二节 赢得上司欣赏	77
第三节 同事间和谐相处有奥妙	78
拓展学习	79
第七章 双赢解决冲突问题	85
第一节 管理好情绪，让冲突冷化	85
第二节 解决冲突	86
拓展学习	87

第一章 沟通开启成功的金钥匙



本章教学目标

1. 使学生了解沟通既是一门艺术，也是一门科学。
2. 掌握沟通的特征并认识到有效沟通即达成彼此的理解。
3. 了解沟通的力量，即沟通的重要性。
4. 熟记沟通的四个基本原则。

第一节 感悟沟通

一、小思考设计思路与参考答案

小思考 (p.2): 如果你是大臣，你会如何回答这位皇帝的问话？你从这则故事中感悟到了什么？

这个小思考的答案是开放的，教师要鼓励同学们尽可能地发散思考，给出自己的答案，让同学们去评判回答的艺术性。通过同学们的回答和评判，让同学感悟沟通的艺术性。

小思考 (p.3): 尼古拉为何误解了老师的意思？

这个小思考是要通过尼古拉的故事使学生看到沟通的科学性。答案是显而易见的，老师的表达不准确。在日常学习生活中，有时老师为了拉近与学生的距离，会像故事中的老师那样说，但是严格讲，这种表达不严密。老师可以这样说：“你把这篇课文抄十遍行吗？”

二、教学引导

1. 关于沟通的定义

沟通定义并不是教学的重点，但是，学生要明白什么是信息的发射、什么是信息的接收、什么是信息的反馈。只有清楚这些，后续的内容才便于讲解。

2. 关于沟通的特征

沟通的特征是本节的一个重点，了解沟通的特征有助于有效沟通。

沟通的特征之一：沟通具有目的性，教师要告诉学生：明白这一点后，沟通之前，心里一定要清楚自己沟通的目的，为了达到目的，要作好沟通的准备，既

5W: WHY——为什么说? WHO——向谁说? WHAT——说什么? WHEN——什么时间说? WHERE——在哪里说? 有些同学会有疑问: 闲聊是沟通吗? 这要看闲聊是否具有目的性。有个初中生曾经写过一首打油诗, 其中有几句是这样的: “有的同学爱说话, 上课说, 下课说, 没完没了总在说!” 是的, 我们发现有些同学很爱说话, 你问他在说啥, 他需要使劲回忆, 但是也未必能回忆起他上课说话的内容。这往往是坏习惯所致, 这不是沟通, 因为, 它带有很大的随意性, 而不具备目的性。

沟通的另一特征: 双向性, 这里讲的双向性是有效沟通的特征。有效沟通是即将讲解的内容。

3. 关于有效沟通

有效沟通是双方彼此的理解。本部分要让学生注意: 切忌沟通的目的就是让别人来赞同自己。既然是彼此的理解, 那就需要双方以协商的方式交流, 那种责备、抱怨的单向沟通方式都不能达到目的, 这恰好引出后面要讲的——情绪之中不沟通等原则, 教师可以在这里打下一个伏笔。

三、技能训练的教学参考

技能训练 (p.4-5): 在这个情景中, 发射的信息是什么? 通过哪种方式传递? 员工正确解码领导的信息了吗? 员工做出反馈了吗? 沟通的目的又是什么?

本技能训练主要是让学生关注信息的发射与反馈, 当学生演绎领导时, 心里要明白领导的意图是什么? 领导应该怎样表达才能够让员工明白其意图呢? 通过题目我们可以了解到, 领导的意图是让员工明白这么做是鼓励员工继续努力工作。以下答案仅是一个参考, 学生可以各抒己见, 找出更艺术的表达方式。

领导可以这样说: “由于各位同仁的努力, 我们通过了ISO9000认证, 这一阶段各位都很辛苦, 现在公司将给每人发放5000元奖金以表对各位的感谢和慰问。”

员工反馈的信息可以是多元的。可能是高兴, 可能是不高兴。如果是不高兴, 领导需要和员工进一步沟通。

通过这个技能训练, 即让学生理解沟通的几个要件: 信息的发射、接收、接受、反馈, 同时又引出教材紧接着要讲的内容——沟通的特征(目的性与双向性)。

技能训练 (p.5): 1) 先听老师念题意: 请在下面的横线上填上A、B、C。要求: a.不准问老师任何问题, b.可以问一次问题, c.可以随意问问题, 看看结果各如何?

通过这个训练可以看出, 只有双方不断地交流, 信息的交流才能更加准确。其实这道题的意思是填在横线上方的空白处, 但是, 这个意思要通过师生间的交流准确地表达出来。因为老师心里认为学生知道是填在横线上方的空白处。

2) 撕纸游戏: 道具是人手一张空白A4纸。要求: 同学们闭上眼睛, 先将纸的一角撕去后对折, 再撕去另一个角, 再对折, 再在一个角撕去一个正方形, 再对折……相似的步骤反复数次后, 老师让大家睁开眼睛打开折纸, 学生对比一下各自的“作品”。

这个训练也是反映沟通的双向性。光听老师说, 学生不问, 他们撕出来的形状

各种各样，当允许学生提问题后，撕出来的形状才会越来越一致。这说明沟通的双方只有不断地双向交流，信息才能准确地被发射和接收。

技能训练 (p.6): 1) 一个人扮演惜惜的妈妈，一个人扮演惜惜，怎样沟通才能达到预期效果？ 2) 一个人扮演惜惜，一个人扮演芳芳，你们将会怎样沟通？

通过这个训练，可以让学生感受到有效沟通是双方的彼此理解。因为按照妈妈的主观想法，惜惜就是应该学习，而在惜惜看来，这个时间看会儿电视也未尝不可。案例中妈妈说话的语气带有明显的质问和责备，这不是有效沟通的方法。有效沟通应该是双方协商，寻找彼此认可的方案。这个训练的答案具有多元性，只要不是明显造成双方对立的语言都是可行的，让同学们尽情地去发挥吧。

第二节 沟通的力量

一、小思考设计思路与参考答案

小思考 (p.7): 男一号为什么会发生这样的行为？

故事中的男一号是由于缺少交流，所以表现出歇斯底里的状态。为什么会有这样的表现呢？通过小思考恰好引出教材即将讲授的内容。

小思考 (p.8): 再想象一下，当门被打开时，男一号最想做的事情是什么？

这是一个开放性的思考，学生可根据自己的情况各抒己见，如打电话给爸爸、妈妈，或者打给最要好的朋友。这是一个真实的故事，男一号几天不和别人交流，孤独噬咬着他，打开门之后他把电话打给了他的妈妈。

小思考 (p.8): 这个节目揭示了什么道理呢？

这个节目揭示了：人具有社会属性，沟通是人的一种心理需求。它和衣食住行一样，是我们每天不可缺少的内容。

小思考 (p.9): 为什么不是案件负责人拍板定下行动方案？

一个人掌握的信息是有限的，通过沟通，相互交流信息，启发思维，有益做出正确的决策。

小思考 (p.11): 如果你是李强，你该怎样和父母沟通才能获得他们的理解与支持？

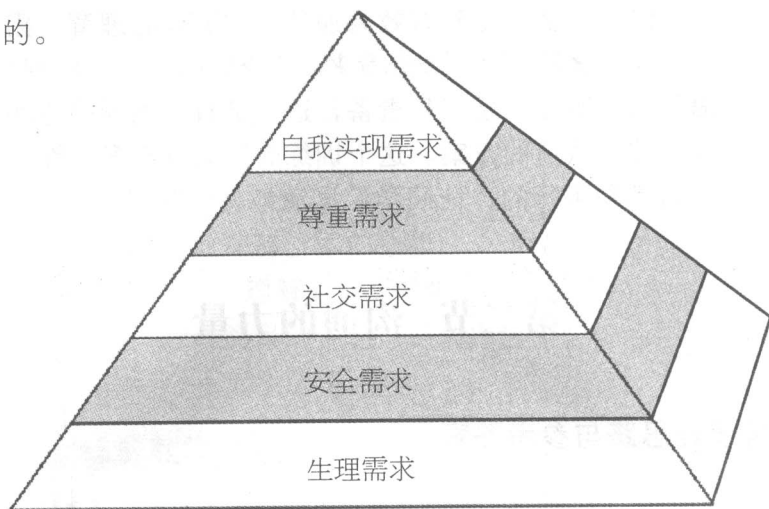
李强可以这样和母亲说：我很喜欢厨师工作，兴趣是最好的老师，我喜欢，我就会全力以赴，妈妈，将来我一定会成为一名顶级厨师的！当然现实的结果也许是妈妈说服了李强。

二、教学引导

1. 沟通——满足心灵的需求

这里可以把马斯洛的需求理论介绍给学生，结合该理论讲解这部分内容。马斯洛理论把人类的需求分成生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需

求五类，由较低层次到较高层次排列。生理需求：对食物、水、空气和住房等需求都是生理需求。安全需求：安全需求包括对人身安全、生活稳定以及免遭痛苦、威胁或疾病等的需求。社交需求：社交需求包括对友谊、爱情以及亲情的需求。当生理需求和安全需求得到满足后，社交需求就会突出出来。而社交需求的满足是通过沟通来实现的。



2. 沟通——建立和谐人际关系的桥梁

在教学过程中启发学生思考他们各自间的友情是如何建立的？通过这样的启发，学生们将会发现友谊的建立离不开沟通。

3. 沟通——有效决策的基础

通过小思考引出有效决策的基础是沟通，结合实际，学生可以发现其实与自己切身相关的许多决定与选择都是通过与大家沟通才能达成的。

4. 沟通——取得理解与支持的法宝

关于“沟通——取得理解与支持的法宝”这一论点，同学们都明白，但是，在日常学习和生活中，受情绪影响，很多人往往表现出烦躁的态度或者是一味地保持沉默。因此，关键要告诉学生：要有耐心和信心去与自己观点不一致的人沟通。

二、技能训练的教学参考

技能训练 (p.8): 如果你是 Mary 的朋友，你会怎样和 Mary 交流，让她快乐起来，勇敢地面对疾病的挑战？

答案是开放的。要注意沟通时的语气，能够让对方觉得愿意与你沟通，学生可以分角色扮演 Mary 及她的朋友。

技能训练 (p.9): 如果你是故事中的“我”，你会怎样去跨越友谊的鸿沟？

下面是故事主人公沟通的故事。教师可以有节选地读给学生。

在这期间，我们仿佛受到命运的差使，竟写下了同一话题的日记。下面的两篇日记是我俩同一时间给对方看的，之后，我俩和好了，而且比以前更加亲密，看来——缘分是有的，友谊也是真的。

我的日记——

2004年4月3日

星期六

多云

珍惜友谊

最近经常梦到她。梦里有我们一起逛书店、上网玩游戏的情景，有与她家人共度晚餐的画面，还有我俩肩并肩一起回家边走边闹的场面……可那，似乎成为遥不可及的历史，使我不止一次地默默哭泣。

现在的她，对我是那么陌生。不知何时开始，课间不是我俩手牵手，而是见面也不多言语，就连放学，她也早早先我离开。当我看见她与别人嬉戏而故意冷落我时，我总是很伤心，我知道，我没有权利限制她选择朋友，可每当这种时候，我总不能自己，虽然表面装出不理不睬的样子，但内心却很难过。

我知道，我俩的友谊还在，就像藕断丝连，但我不想眼睁睁地看着友谊之花凋谢，我不相信友谊会是这么脆弱，这么短暂。但我不想因此就对她道歉或者主动与她重归于好，我反省过，但我不认为完全是自己的过错。有时，我也试着与她沟通，但说不了几句就陷入僵局。在以前，这简直是不可能的，放学路上，我们似乎都觉得时间短暂，我有时会驻足与她交谈，忘了时间，我俩一起欢笑……那些时光是多么美好呀！可现在，漫漫回家路，好长，好长……

我真想让友谊之花重新开放，我无奈，我悲伤，但我仍不放弃，如果要给这个友谊定一个期限，我希望是一万年！

夜，很静；泪水，滴答，滴答……

卓的日记——

2004年4月3日

星期六

多云

谢谢你，朋友！

——献给我一生的挚友

朋友，如果你还相信我和你是心灵相通的话，那么，你听到了我在对你说谢谢吗？

可能那天你很失落，可能那天我有些急躁，可能当时我没能理解你的心情……不管有多少种“可能”，我却只得到了这样的“结果”：我们吵架了……在不跟你说话的日子里，我的生活总觉得好空虚，很孤单，就算和其他朋友玩得再开心，在我心底也总会想起你来。即使是一个淡淡的微笑、一个稚气的眼神，或是一句只说了一半的话语，也都深深印在了我的脑海里，挥之不去。我也会常常去我们以前玩耍过的地方，回忆那些曾经，回忆那些快乐，嘴角也时不时会扬起一丝微笑，然而回到现实，心中却有种说不出的痛楚。有时，我甚至很后悔，后悔当时我不应该对你大吼大叫。就算你是无理取闹也罢，我总觉得迁就你，仿佛是我的职责，无可非议。也许，你在责怪我对你的冷漠，因为我总是很内疚，不能成为你称职的朋友。不过，有时我也会悄悄地注视你，看你是否快乐；有时候，想跟你说一声“抱歉”，虽然每次

都鼓起了勇气，可你那漠然的眼光，却使我一而再地畏怯了。

不管“今天”和“明天”是怎样的，至少我还拥有你陪伴的“昨天”，我还是要对你说声：“谢谢！”谢谢你给我带来了快乐，谢谢你给我带来了值得我一生去珍藏的回忆。是你让我明白了也许友谊就像一个水晶球，虽然美丽却很容易破碎，必须去精心呵护它；也让我明白了，世界上没有十全十美的人，让我不会再因为一点不快，一点自尊，就做出让自己后悔一辈子的事情。

如果别人问我你是谁，那我就说“微笑的天使”，好吗？另外，当你看到这篇文章时，不要怀疑，如果觉得是我，那就请在心中轻轻默认吧。行了，我的朋友，我投降了，我们和好吧。即使我们的水晶球已经破碎了，但我依然期待着与你和好的那一天。你在我的心中，永远是我最好的伙伴。

如果秒针可以倒着转，时间可以倒着流，那么今天的你我，将是世界上最幸福、最快乐的朋友。就像一首歌所唱的：“有多少爱可以重来，有多少人值得等待……”那么，我也相信，有许多的话，不用我说，你也明白，就是这句：“海内存知己，天涯若比邻。”不管你现在身在何方，都能听到我在对你说：“谢谢你，朋友！”

技能训练 (p.10): 讨论如何解决班级课堂纪律存在的问题？定出解决措施。

中职学生纪律是一个普遍的问题，教师先尝试让几个同学写出自己的建议，然后大家再一起讨论，看看结果如何。这样做的目的是为了让学生看到讨论后的方案比个人提出的建议有所完善。

技能训练 (p.11): 想让老师认可你吗？试着和老师沟通一次，让老师发现你的潜力。记住：每个人都有自身的优势，相信自己能行！

中职学生普遍存在着自我认可程度不够的现象，自信是沟通的前提，通过这个练习，让学生去挖掘自己的优点，并尝试着和老师沟通。这个练习可以让学生在课堂上直接对着老师练习。

第三节 人际沟通的原则

一、小思考设计思路与参考答案

小思考 (p.12): 丽丽妈妈能达到沟通的目的吗？她犯了什么禁忌？

通过小故事让学生看到带着不良情绪沟通是无法达到目的的。从日常经验，我们知道，这样愤怒的情绪显然不能达到目的。因为人的潜力往往是通过鼓励激发出来的，特别是对处于花季年龄的青少年。有一句话：“好孩子都是夸出来的。”说的就是这样一个道理。妈妈犯的禁忌学生可能答不出来，因为它是下面即将讲的内容。因此，老师借机引出下面的内容。如果学生答出来了，教师可以鼓励一下学生，然后顺着学生的思维引出下面的内容。

小思考 (p.13): 如果你是小王, 你会如何跟教务科长沟通? 分析一下他在和教务科长沟通过程中存在哪些问题? 原因是什么?

这个问题的答案是多元的, 只要合理就行。小王可以这样说: “您能告诉我为什么学生不能进文印室吗?” 这样的语言就缓和多了, 如果学生在训练中再注意一下语气效果更好。

案例中小王的话语显然带着不满的情绪, 而且话语中带有质问的语气。这不是有效沟通的方式, 他犯了带着情绪沟通的禁忌。

小思考 (p.14): 工程师为什么明知故犯?

案例中的经理显然不够尊重工程师, 因此使工程师产生抵触情绪, 跟他对着干。

二、教学引导

原则是做某件事或解决某个问题或在某个领域里不能离开的强制性规定。如, 我们建设有中国特色的社会主义, 就必须“在中国共产党领导下, 在马克思列宁主义、毛泽东思想指引下, 坚持人民民主专政, 坚持社会主义道路。”这四项基本原则是中国的立国之本。不能离开这些原则, 这是强制性规定。在人际沟通中坚持的原则, 就是在任何情况下都不能违背的规定, 必须坚守。下面所阐述的原则, 同学们可能都知道, 也都能理解, 但是日常人际交往中, 我们有时就会忽视了它的重要性而违背它的原则, 因而造成和周围人时常会产生小的矛盾和冲突。这里把沟通的原则单独作为一部分内容讲解, 主要是为了引起同学们的注意。教师要告诉学生, 在日常人际交往中, 恪守这四大原则, 将非常有助于处理好人际关系。

1. 情绪之中不沟通原则

为什么情绪之中不能沟通呢? 教师可以引导学生说出理由, 这是每个学生都应该有的经验。情绪是沟通的大敌, 情绪之中沟通往往会口无遮拦, 容易语出伤人, 影响人与人之间的关系。

2. 真诚沟通原则

让学生了解真诚的几个特征: 真心实意, 态度诚恳, 不虚伪, 不说假话。当然善意的谎言不代表不真诚, 善意的谎言虽然也是假话, 但是它完全是为了对方好, 而不是为了掩盖自己的错误。

3. 尊重原则

这部分内容主要让学生明白尊重他人的表现。尊重的表现很多, 上级对下级说话不能居高临下, 平级之间说话要和气, 有损朋友尊严的话不讲, 有伤朋友感情的玩笑不开, 有损于朋友名誉的流言蜚语不传播; 其次, 不能拿朋友的生理缺陷开玩笑等等。

4. 不责备、不抱怨

让同学们回忆在自己成长的过程中, 父母、老师对他们的责备效果如何? 老师也可以找一些案例说明关心鼓励的话语远比责备抱怨效果要好。多数人的潜能都是

在鼓励下被激发出来，特别是对青少年。当然也有少数人受到反面刺激而奋发向上的，比如：某人受到这样的言语刺激：“他要是能考上大学，太阳就会从西边出来了！”为了争口气，他开始拼命地学习，但这实在是小概率事件。

快乐是每个人所向往的，你如果能让周围的人快乐起来，你必将拥有好人缘，责备、抱怨只会让人感到不愉快。

三、技能训练的教学参考

技能训练 (p.13): 如果是你，当你非常想看这个电影时，你会怎样拒绝李老师？

可以这样回答：李老师，我非常想看这个电影，我看完电影后再帮您，您看行吗？答案不唯一，但前提是要诚实，语气缓和。

技能训练 (p.15): 如果你是这位经理，你会如何和这位工程师沟通，使其不再犯同样的错误？

这是一个多元性的技能训练。其实最好的方法就是：要让员工为他自己的错误负责任。这位经理不需要发火，只要公司定下制度：发生这种因为写错字影响到公司形象和工作进度的事情，扣掉一定数额的奖金就行了。

技能训练 (p.16): 你应该怎样和妈妈沟通呢？

这是一个多元性技能训练，没有标准答案。只要和妈妈说话的语气缓和，指出妈妈这样做是对同学不尊重的表现，同时也要承认自己没有和妈妈打招呼是不对的。

拓展学习

一、沟通的特征

（由于教材是针对学生编写，所以教材中尽量不使用过深的理论内容。这里在理论上作些补充，供老师参考。）

人际沟通具有以下特征：

第一，在人际沟通中，沟通双方都有各自的动机、目的和立场，都会设想和判定自己发出的信息会得到什么样的回答。因此，沟通的双方都处于积极主动的状态，在沟通过程中发生的不是简单的信息运动，而是信息的积极交流和理解。

第二，人际沟通借助语言和非语言两类符号，这两类符号往往被同时使用。两者可能一致，也可能相互矛盾。

第三，人际沟通是一种动态系统，沟通的双方都处于不断的相互作用中，刺激与反应互为因果，如乙的言语是对甲的言语的反应，同时也是对甲的刺激。

第四，在人际沟通中，沟通的双方应有统一的或近似的编码系统和译码系统。这不仅指双方应有相同的词汇和语法体系，而且要对语义有相同的理解。语义在很大

程度上依赖于沟通情境和社会背景。沟通场合以及沟通者的社会、政治、宗教、职业和地位等的差异都会对语义的理解产生影响。

二、沟通的人际风格及分类

(在本章中,还有一个内容没有放到教材中,那就是沟通的人际风格。之所以没有放到教材中,是因为人际风格的分类很难找到科学的或者公认的理论做支撑。但是,我们不得不承认,不同的人要采取不同的沟通方式,这方面在教学过程中最直接的感受就是:我们教师在和学生沟通时,要根据他的性格采取他所能接受的方式进行交流。现把这部分内容放到教师手册中,教师可以根据自己的认识和同学共同分享这一部分内容。)

(一) 人际风格的四大分类

在生活和工作中,我们会遇到形形色色的人,而每一个人在沟通中所表现出的特征是不一样的。我们常说见什么人要说什么话,这就需要对不同的人采取不同的沟通方式,这个方式就是沟通的人际风格。

1. 分析型特征

① 严肃认真 ② 动作慢 ③ 有条不紊 ④ 合乎逻辑 ⑤ 语调单一 ⑥ 语言表述精准,注意细节 ⑦ 真实的 ⑧ 有计划、有步骤 ⑨ 寡言的、缄默的 ⑩ 面部表情少 ⑪ 喜欢有较大的个人空间

这种人在决策的过程中缺乏果断性,感情流露也非常的少,不轻易做决定。

2. 和蔼型特征

① 合作 ② 面部表情和蔼可亲 ③ 友好 ④ 频繁的目光接触 ⑤ 赞同 ⑥ 说话慢条斯理 ⑦ 耐心 ⑧ 声音轻柔、抑扬顿挫 ⑨ 轻松 ⑩ 使用鼓励性的语言 ⑪ 办公室里常有家人照片

这一类人的感情流露很多,喜怒哀乐都会流露出来,他总是微笑着去看着你,但是他说话很慢,表达得也很慢。

3. 表达型特征

① 外向 ② 合群 ③ 直率友好 ④ 活泼 ⑤ 热情 ⑥ 快速的动作和手势 ⑦ 不注重细节 ⑧ 生动活泼、抑扬顿挫的语调 ⑨ 令人信服 ⑩ 有说服力的语言 ⑪ 幽默 ⑫ 喜欢陈列有说服力的物品

这类人感情外露,做事非常果断、直接,热情、有幽默感、活跃、动作非常多,而且非常夸张,他在说话过程中,往往会借助一些动作来表达他的意思。

4. 支配型特征

① 果断 ② 有作为 ③ 喜欢指挥人 ④ 强调效率 ⑤ 独立 ⑥ 有目光接触 ⑦ 有能力 ⑧ 说话快且有说服力 ⑨ 热情 ⑩ 语言直接、有目的性 ⑪ 面部表情比较少 ⑫ 使用日历 ⑬ 情感不外露 ⑭ 有计划 ⑮ 审慎的