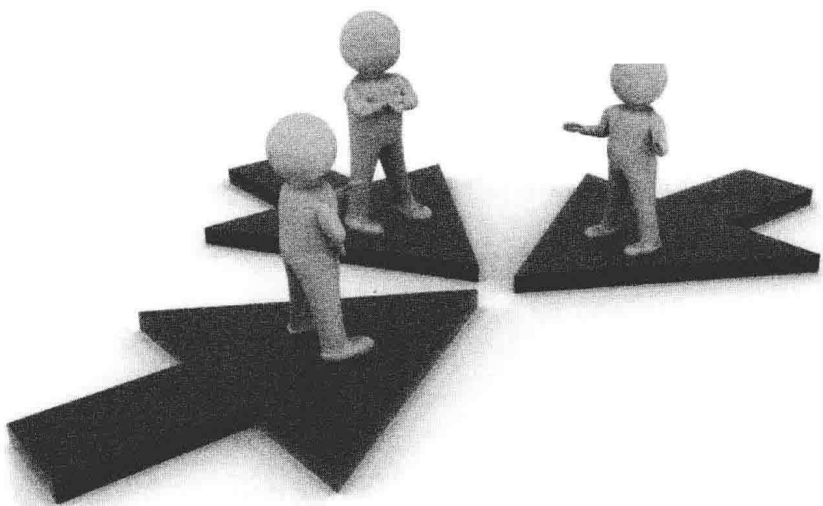




员工高效沟通与表达 能力训练

首都职工素质建设工程指导委员会办公室 组编
李新章 姜文刚 主编

训练沟通与表达能力，掌握高效工作方法



员工高效沟通与表达 能力训练

首都职工素质建设工程指导委员会办公室 组编
李新章 姜文刚 主编

图书在版编目 (CIP) 数据

员工高效沟通与表达能力训练 / 首都职工素质建设工程指导委员会办公室组编;
李新章, 姜文刚主编. —北京: 中国工人出版社, 2015.3

ISBN 978-7-5008-6088-4

I. ①员… II. ①首… ②李… ③姜… III. ①企业管理—人际关系学—教材
IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第053789号

员工高效沟通与表达能力训练

- 出版人 芮宗金
责任编辑 石钰艳
责任校对 赵贵芬
责任印制 栾征宇
出版发行 中国工人出版社
地 址 北京市东城区鼓楼外大街45号 邮编: 100120
网 址 <http://www.wp-china.com>
电 话 (010) 62350006 (总编室) (010) 62005039 (出版物流部)
(010) 62382916 (职工教育分社)
发行热线 (010) 62005996 (010) 82075964 (传真)
经 销 各地书店
印 刷 北京睿特印刷厂
开 本 710毫米×1000毫米 1/16
印 张 12.75
字 数 180千字
版 次 2015年4月第1版 2016年6月第2次印刷
定 价 36.00元
-

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社出版物流部联系更换
版权所有 侵权必究

首都职工素质建设 工程专版教材

指导委员会

主任：

梁伟（北京市人大常委会副主任、北京市总工会主席）

常务副主任：

曾繁新（北京市总工会党组书记、副主席）

副主任：

韩世春（北京市总工会副主席）

闫成（北京市委组织部副部长）

郑默杰（北京市委统战部副部长）

付志峰（北京市教育委员会副主任）

朱世龙（北京市科学技术委员会党组成员、副主任）

刘京辉（北京市经济和信息化委员会党组成员、委员）

师淑英（北京市财政局党组成员、副局长）

陈蓓（北京市人力资源和社会保障局党组副书记）

赵林华（北京市人民政府国有资产监督管理委员会党委
副书记）

王爱民（北京市工商业联合会副主席）

周立军（北京市科学技术协会党组成员、副主席）

杨志坚（国家开放大学校长）

胡晓松（北京开放大学校长）

首都职工素质建设
工程专版教材

编委会

主任 | 韩世春 (北京市总工会副主席)

副主任 | 张 锦 (北京市总工会职工大学常务副校长)

刘麦菲 (北京市总工会经济技术部部长)

董 宽 (中国工人出版社副社长、副总编辑)

委员 | (以姓氏汉语拼音为序)

安 静 白 洋 刘桂萍 孟青山

前 言

首都职工素质建设工程是北京市总工会、北京市委组织部、北京市委统战部、北京市教育委员会、北京市科学技术委员会、北京市经济和信息化委员会、北京市财政局、北京市人力资源和社会保障局、北京市人民政府国有资产监督管理委员会、北京市工商业联合会、北京市科学技术协会、国家开放大学和北京开放大学 13 家单位，在终身学习背景下，将全面提高首都职工队伍素质作为长期战略任务而为全市职工搭建的公共服务共享平台。为向该平台提供有效、实用的教学内容和课程资源，首都职工素质建设工程指导委员会办公室与中国工人出版社联合开展了“首都职工素质建设工程专版教材开发项目”。

“首都职工素质建设工程专版教材开发项目”的顺利开展，得到了中国工人出版社的大力支持。中国工人出版社隶属于中华全国总工会，下设职工教育分社专业从事职工教育领域图书出版业务，其目标是为全国亿万职工提供优质的职工素质教育、岗位资格培训教材，职工读物，以及相关音像产品，承担着中华全国总工会“全国职工素质建设工程”五年规划教材研发出版任务。参与该项目的建设，是中国工人出版社“服务职工、服务企事业、服务工会”的出版理念，在落实和践行提高职工队伍整体素质战略举措中发挥知识服务作用的体现。

为尽快将资源建设内容传递到首都职工手中，在“共同参与、共同研究、共同建设”的出版和培训理念的指导下，我们的工作得到了许多专家、业内人士和广大企业与职工的大力支持和有关方面的鼎力相助，在此表示衷心的感谢！

该系列教材的开发是我们在职工素质教育探索工作中的初步成果。限于我们的能力和水平，不足之处在所难免。衷心期望社会各界、特别是广大学习者提出宝贵意见和建议。

首都职工素质建设工程指导委员会办公室

2015 年 3 月

Contents 目录

第 1 章 人际沟通概述	001
第一节 人际沟通的内涵与作用	002
一、人际沟通的内涵	002
二、人际沟通的过程	003
三、人际沟通对职业生涯的作用	003
四、沟通过程中应遵循的四大原则	004
课堂测试 1.1	005
案例分析 1.1	006
互动体验游戏 1.1	006
第二节 人际沟通的基本类型	008
一、语言沟通和非语言沟通	008
二、单向沟通与双向沟通	012
三、直接沟通与间接沟通	013
四、内部沟通与外部沟通	015
课堂测试 1.2	017
案例分析 1.2	018
互动体验游戏 1.2	018
第 2 章 有效沟通的四大步骤	020
第一节 做准备,明需求	021
一、沟通之前准备些什么	021

二、找到对方的需求点	022
课堂测试 2.1	024
案例分析 2.1	025
实训项目 2.1	026
互动体验游戏 2.1	026
第二节 述观点，善倾听	028
一、如何正确地阐述自己的观点	028
二、掌握让对方听懂的艺术	029
三、有效倾听的步骤与方法	030
课堂测试 2.2	032
案例分析 2.2	033
实训项目 2.2	033
互动体验游戏 2.2	033
第三节 平分歧，达共识	035
一、如何处理分歧	035
二、如何达成共识	036
课堂测试 2.3	037
案例分析 2.3	038
实训项目 2.3	038
互动体验游戏 2.3	038
第四节 着手做，共实施	040
一、如何着手实施	040
二、共同实施的要点	040
课堂测试 2.4	041
案例分析 2.4	042
实训项目 2.4	043
互动体验游戏 2.4	043

第3章 不同沟通对象的有效沟通	045
第一节 与领导的有效沟通	046
一、与领导沟通概述	046
二、与领导沟通的方法	046
课堂测试 3.1	048
案例分析 3.1	049
实训项目 3.1	049
互动体验游戏 3.1	049
第二节 与同事的有效沟通	052
一、与同事沟通概述	052
二、与同事沟通的方法	052
课堂测试 3.2	054
互动体验游戏 3.2	056
第三节 与下属的有效沟通	057
一、与下属沟通概述	057
二、与下属沟通的方法	057
课堂测试 3.3	059
案例分析 3.3	060
互动体验游戏 3.3	060
第四节 与客户的有效沟通	063
一、与客户沟通概述	063
二、与客户沟通的方法	064
三、进行商务沟通时的要点	065
课堂测试 3.4	066
案例分析 3.4	067
互动体验游戏 3.4	067
第五节 与家人的有效沟通	069
一、与家人沟通概述	069

二、与家人沟通的方法	069
案例分析 3.5	070
第4章 不同沟通场合的有效沟通	071
第一节 电话的有效沟通	072
一、电话沟通的要点	072
二、电话沟通的艺术	073
案例分析 4.1	073
第二节 会议中的有效沟通	074
一、管理者的会议沟通要点	074
二、员工的会议沟通要点	075
案例分析 4.2	075
实训项目 4.2	076
互动体验游戏 4.2	076
第三节 网络中的有效沟通	077
一、电子邮件沟通要点	077
二、QQ、微信等即时通信工具沟通要点	078
案例分析 4.3	078
第5章 表达能力概述	080
第一节 表达的含义与原则	081
一、表达的含义与特点	081
二、表达的意义与作用	083
三、表达的基本原则	084
课堂测试 5.1	086
实训项目 5.1	087
互动体验游戏 5.1	087

第二节 表达语言的基本类型	089
一、口头语言表达	089
二、书面语言表达	090
三、行为语言表达	091
课堂测试 5.2	092
案例分析 5.2	094
实训项目 5.2	094
互动体验游戏 5.2	095
第三节 企业员工与表达艺术	096
一、有效表达是员工的基本素质	096
二、培养员工语言表达能力的基本原则	096
三、提升表达能力，促进员工职业成长	097
实训项目 5.3	098
互动体验游戏 5.3	098
第四节 提高表达能力的五大途径	100
一、加强心理素质	100
二、加强知识积累	100
三、明确说话目的	101
四、准备讲话材料	101
五、控制说话情绪	102
课堂测试 5.4	103
案例分析 5.4	103
实训项目 5.4	104
互动体验游戏 5.4	104
第6章 表达能力训练	106
第一节 口语表达基础训练	107
一、普通话训练	107

二、“听力”艺术训练	107
三、口语表达方式训练	108
四、朗读训练	110
课堂测试 6.1	110
案例分析 6.1	111
实训项目 6.1	111
互动体验游戏 6.1	111
第二节 行为语言表达基础训练	113
一、体态行为训练	113
二、手势训练	114
三、眼神训练	114
四、其他行为语言的训练	115
实训项目 6.2	116
互动体验游戏 6.2	116
第三节 表达能力辅助训练	118
一、心理素质训练	118
二、思维模式优化训练	119
三、思辨能力优化训练	119
四、倾听和理解能力训练	120
课堂测试 6.3	120
案例分析 6.3	122
互动体验游戏 6.3	122
第四节 人格心理学在语言表达中的运用	124
一、人格心理学概述	124
二、针对不同性格类型对象的表达方法	125
课堂测试 6.4	126
实训项目 6.4	127
互动体验游戏 6.4	128

第7章 演讲能力训练	130
第一节 演讲话题与主题的选择	131
一、演讲常用的话题选择	131
二、了解听众的身份和共同兴趣	132
三、选择主题的主要方法	133
四、即兴演讲的要点	134
课堂测试 7.1	136
案例分析 7.1	137
实训项目 7.1	138
互动体验游戏 7.1	138
第二节 演讲材料的收集与稿件撰写	140
一、演讲材料的收集	140
二、演讲稿的撰写方法	141
课堂测试 7.2	142
案例分析 7.2	143
实训项目 7.2	143
互动体验游戏 7.2	144
第三节 演讲中的语言把握与运用	146
一、演讲语言对观众的影响	146
二、演讲语言的基本要点	146
三、如何提高演讲效果	149
课堂测试 7.3	151
实训项目 7.3	152
互动体验游戏 7.3	153
第四节 演讲者的控场方法	155
一、临场容易出现的问题	155
二、控制演讲现场的方法	156
三、控场的两个关键要素	158

课堂测试 7.4	160
案例分析 7.4	162
实训项目 7.4	162
互动体验游戏 7.4	163
第8章 书面表达能力训练	164
第一节 常见应用文写作基础知识	165
一、常见应用文写作概述	165
二、常见应用文写作基础知识	166
第二节 常见行政公文写作	170
一、常见行政公文写作概述	170
二、常见行政公文种类的写作格式	171
第三节 常见事务文书写作	178
一、常见事务文书写作概述	178
二、计划总结的写作	179
三、通知、喜报的写作	182
第四节 几种常见的条据写作格式	185
一、常见的条据种类	185
二、常见条据的写作格式	186

第1章

人际沟通概述

学习目标

知识目标

1. 了解人际沟通的内涵与作用
2. 认识人际沟通的基本类型
3. 掌握人际沟通的礼仪要求

能力目标

1. 能切实提高对人际沟通精髓的把控能力
2. 能灵活运用不同的人际沟通类型
3. 能充分意识到人际沟通对职场生涯和命运的影响
4. 能切实掌握人际沟通中的各种礼仪

学习要点

人际沟通是每个人都必须掌握的生存技能。不了解人际沟通，就做不好人际交流，这无疑会降低一个人的人际交往能力，对一个人的生活、事业等造成诸多不良影响。

本章从全面阐述人际沟通的内涵、类型、作用、原则、礼仪要求等方面出发，帮助员工深刻地理解、掌握人际沟通技能的意义和价值。

第一节 人际沟通的内涵与作用

一、人际沟通的内涵

所谓人际沟通，就是指人与人之间进行信息传递和情感交流的过程。通过人际沟通，人们彼此交流思想、观点、情感和意见，从而达到交流信息、调节情绪、增进友谊、协调一致的目的。

人际沟通最基本的内涵主要有两个方面：内容和关系。所谓内容，是指人际沟通中的信息；所谓关系，是指沟通双方在互动中所建立的相互联系。这两者共同构成人际沟通内涵的基本框架，不可分割。

1. 内容与关系对人际沟通的作用与影响

任何人际沟通都是携带着相应的内容和一定的关系，在信息发送、接收双方之间进行的，它的效果和稳定性如何，主要取决于其内容和关系之间的相互作用及影响。

同样的沟通内容可有不同的关系水平，以致产生不同的沟通效果。

员工甲对员工乙说：“明天你和我一起加班，好吗？”从该信息的关系层面来看，甲对乙提出这个请求，是处在与乙平等的地位出发的，表明两人的关系为对等状态，因而容易被乙接受。

如果员工甲对员工乙说：“明天你想和我一起加班吗？”虽然这种信息的意思同样是要员工乙与自己一起加班，但从该信息的关系层面来看，甲对乙提出这个请求，是处在与乙不平等的地位出发的，甲的地位要优于乙，表明两人的关系为互补状态。在这种情况下，乙自然会产生反感心理，所以拒绝甲的可能性会大大增加。

由此可见，在人际沟通中，沟通双方对于内容与关系的精准把握是多么重要。只有合理利用内容沟通和关系沟通，让两者相互作用，积极影响，才能使自己的人际沟通能力得以提升。

2. 内容与关系之间的实质

人际沟通，实际上就是要求沟通双方建立真正的相互关系。

首先，要确保沟通双方获得对方的好感，尽可能避免让信息接收者产生逆反心理或反感情绪。

其次，积极建立关系，融洽感情。努力使沟通双方能自觉为对方着想，以良好的人际关系增进友谊，加强信任，切实保障人际沟通的顺畅。

最后，从内容和关系的双重角度，加深对信息的正确理解，即通过在沟通双方之间构建信任关系，进而影响对内容的理解和认同。

二、人际沟通的过程

人际沟通的过程，是指信息发送者将信息通过一定的渠道传递给信息接收者的过程。其具体过程一般由七个步骤构成（如图1-1）：

- (1) 发送者获得某些观点或事实（信息），并且有传送出去的意向。
- (2) 发送者将其观点、事实以言辞来描述或以行动来表示（编码），力求信息的真实准确。
- (3) 发送者将信息通过某种渠道传递出去（通道）。
- (4) 接收者通过特定的通道接收发送者传递过来的信息符号（接收）。
- (5) 接收者将获得的信息进行解码（解码）。
- (6) 接收者将已经解码的信息，转化为其主观理解的意思（理解）。
- (7) 接收者根据他理解的意思加以判断，采取不同的反应行为（反馈）。

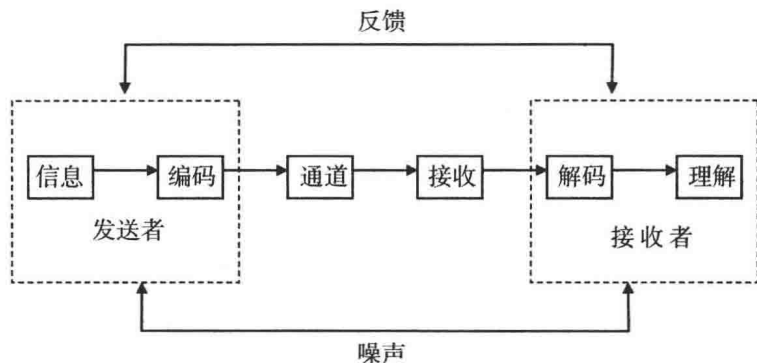


图 1-1 人际沟通模型图

三、人际沟通对职业生涯的作用

一个人职业生涯的发展，与其在职场中的表现密不可分。员工的表现越