

- 一本沟通知识入门的书
- 一本适合中国人读的书
- 一本中国大学生必读的书
- 一本商务人士应读的书

沟通的能力与艺术

为有志青年朋友搭建成功平台

宋占新 编著

宋占新

编著

河北出版传媒集团公司

河北教育出版社



宋占新，男，河北科技大学副研究员，管理学硕士。讲授《沟通的能力与艺术》课程。研究方向为教育科学和管理科学。主研社会科学项目12项，发表论文28篇。

本书内容丰富，贴近实际，事例详实，幽默风趣，可读性强。是大中专院校学生学习沟通知识的入门参考书，亦可作为社会各界人士了解沟通常识的参考书。

作者邮箱

songyan6006@sina.com

责任编辑：汪雅瑛 刘相美

封面设计：孔 雷



- 一本沟通知识入门的书
- 一本适合中国人读的书
- 一本中国大学生必读的书
- 一本商务人士应读的书

沟通的能力 与艺术

宋占新 编著

河北出版传媒集团公司

河北教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通的能力与艺术 / 宋占新编著. —— 石家庄: 河北教育出版社, 2011.3

ISBN 978-7-5434-7914-2

I. ①沟… II. ①宋… III. ①人间交往-通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 023790 号

书 名 沟通的能力与艺术

作 者 宋占新

责任编辑 汪雅瑛 刘相美

出版发行 河北出版传媒集团公司

河北教育出版社 <http://www.hbep.com>

(石家庄市联盟路 705 号, 050061)

印 制 河北科技大学印刷厂

开 本 880×1230mm 1/32

印 张 11.25

字 数 300 千字

版 次 2011 年 3 月第 1 版

印 次 2011 年 3 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5434-7914-2

定 价 29.00 元

版权所有, 翻印必究

沟通的能力与艺术

宋占新 编著

序 言

国庆佳节举国欢庆之际，我高兴地获悉河北科技大学宋占新同志的《沟通的能力与艺术》一书即将出版。利用假期翻阅了书稿，心中感到欣喜：一是为我省教育战线的工作者积极研究教育教学问题、为提升大学生综合素质不懈努力而喜，二是为即将出版的这本适合大学生学习、有利于大学生综合素质提升的沟通学著作而喜。

现代意义的沟通学起源于上世纪的美国，起初主要是对大众传播的研究，80年代以来，人际沟通逐渐取代了大众传播的主导地位。进入21世纪，沟通能力更是受到极大重视。在国外，人们热衷于学习沟通，美国很多大学都把沟通技能课列入基础教育课程的核心部分，不少学校把沟通课列为学生的必修课程。在社会上，具有较强沟通能力的人很受器重。美国钢铁大王安德鲁·卡耐基以年薪一百万美元聘请查理·斯瓦伯做他的助手，就是因为斯瓦伯具有高超的沟通能力，善于激发员工的工作潜能。在国内，沟通也逐渐成为时代热词，越来越多的人开始注重学习沟通知识、提高沟通能力，尤其是企业界，往往把有效沟通作为管理者和员工培训的重要内容。近些年，国内一些商学院将管理沟通作为教学的重要内容。

通常谈到沟通，人们多会想到管理沟通，也就是管理者如何通过有效沟通提高管理效率。沟通的范畴不仅仅是管理沟通，一个人的成长与成才，都离不开各种有效的沟通，包括个人的自我认识与提高、与家庭成员的相处、与单位同事以及社会上其他人的交往等，都需要遵循一定的沟通规范。对于大学生来说，尽管参加工作后才会面临管理沟通问题，但是，如果在大学期间学习一些自我沟通、家庭沟通、组织沟通、社交沟通的知识，对于做人、做事乃至将来择业、就业、创业都是很有帮助的。高等教育

的人才培养目标是促进人的全面发展，我国《国家中长期教育改革和发展规划纲要》强调，教育要“坚持能力为重，优化知识结构，丰富社会实践，强化能力培养”、“教育学生学会知识技能，学会动手动脑，学会生存生活，学会做人做事，促进学生主动适应社会”。所以，学校在切实抓好知识教育和专业技能教育的同时，教学生学会沟通与交流、学会理解与尊重，对于促进大学生的全面发展和健康成长是很有必要的。

翻阅《沟通的能力与艺术》书稿，感觉此书有以下特点：

首先，系统地介绍了沟通学的内容。全书没有局限在管理沟通上，而是按照人们的沟通交往范围，比较系统地介绍了自我沟通、家庭沟通、组织沟通、社交沟通的基本要求与规范，对于读者全面了解沟通内容、树立有效沟通意识、把握沟通基本原则、掌握各种沟通规范可以起到帮助作用。

其次，合理地阐释了沟通的作用。将沟通能力作为人们成功的必备能力来阐释，但同时又强调，沟通能力是帮助人们成功的辅助能力。具有较强的沟通能力对于有知识的人来说是锦上添花的事情，有知识没有沟通能力像茶壶里煮饺子，而有沟通能力没有知识就像一只空皮囊。因此，学沟通要内外兼修，并且首先要练好内功，学好知识和本领，不可片面热衷于沟通而舍本逐末。

再次，将沟通上升到艺术高度来认识。书中强调，沟通不是追求所谓的“技巧”，不是“见人说人话，见鬼说鬼话”，而是一种艺术，体现了一种良好的修养、乐观的心态以及体谅他人的行为。有效的沟通要遵循自信、主动、平等、尊重、理解等原则，友善对待他人，乐观看待世界，微笑面对人生。

最后，注重内容的针对性和可读性。本书紧密结合日常生活中的事例，有针对性地介绍了沟通的基本规范和策略，如招聘面试、打电话、演讲、网络沟通、会议组织、公文写作、肢体语言、着装、跨文化沟通等。内容丰富，语言幽默，通俗易懂，使人在轻松快乐的阅读中受益匪浅。

总的来看，本书既是一本适合大学生学习和阅读的沟通学著作，也可以作为社会青年学习沟通规范的必备的参考资料。我相信，此书的出版对于强化大学生素质教育将起到重要的辅助作用。在这个金秋十月的收获季节，我也相信，在全省教育工作者的共同努力下，我省的教育会更上一个新的水平。

刘敬民

2010年10月8日于石家庄

（注：作者系河北省教育厅厅长、党组书记，教授，博士生导师）

写在前面的话

促使我出版此书的是选修我所授《沟通的能力与艺术》课程的学生。从2008年开始，我在大学生中开设《沟通的能力与艺术》课程。我发现，当前大学生在思想、胆识、性情、才智等方面具有很多优点，但不少人在沟通方面存在着不同程度的困惑。如：有些同学存在自卑心理，不敢与人交流；有些同学思想封闭，不愿与人交往；有些同学不懂交往规则，不会与周围的人相处。这在某种程度上严重影响了大学生的全面发展，主要表现为：一些学生或瞻前顾后、放不开自己的手脚，或墨守陈规、跳不出思想的框框，或自以为是、不懂得与人合作共赢，这些都不利于大学生的成长、成才与将来的事业发展。于是，我在搜集大量素材的基础上，结合工作、生活的经历与感受，整理讲义，开设课程，以期帮助学生学习交流规则，建立沟通信心，消除沟通障碍，提升沟通能力，对大学生做人、做事和择业、创业起到一些帮助作用。

课程开设后受到学生的普遍欢迎，他们认为这门课程“很有用”、“很有必要”，“对自己很有帮助”。也有不少学生在与我交流时说，课程的讲授使自己对沟通有了系统认识，在沟通心态方面也有了很大收获。不少同学开始主动学习沟通知识，通过各种渠道收集相关书籍。反馈给我的信息是，他们想系统学习沟通知识，但目前国内适合大学生学习的沟通方面的教科书不多。因此，不少学生建议我将讲义整理出版。

应学生的要求，我便开始整理自己的讲义。考虑到沟通知识的系统性，我将本书分为六章。第一章是沟通概论，从沟通的基本常识和沟通的心态入手，使学生对沟通有一个比较全面的认识；第二章和第三章讲解组织结构框架下的沟通规范，并对会议组织、文书写作等组织沟通形式进行了重点讲解；第四章讲授社交沟通的规范，包括介绍、握手、递名片、接打电话、面谈、招聘面试、演讲、网络沟通等方面的内容；第五章介绍跨文化沟

通，包括跨文化沟通的意识与培养，影响跨文化沟通的因素，不同民族、地区和国家的文化习俗等内容；第六章讲解沟通艺术，包括沟通的良好心态以及赞美、倾听、幽默、肢体语言、着装等方面的内容。除对沟通知识的归纳上力求系统性之外，理论与事例相结合、知识性与趣味性相结合也是本书的一个特点。一些小故事、小笑话、小幽默的插入，意在“授之以渔”，以增强内容的趣味性和可读性，让大家在轻松愉悦的阅读中引发思考，从小故事中得到启发，在潜移默化中提升沟通能力；理论讲授则是想教大家“退而结网”，按照一些规范要求“举一反三”，以不变应万变。

学习沟通课程不同于其他课程，不需死记硬背，关键要着眼于意识的改变、潜能的挖掘和能力的提高。意识的改变和能力的提高不是一蹴而就的，需要一段时间的“修”和“养”。所以，阅读本书虽然不一定会使读者感到自己在沟通方面有立竿见影的变化，但可以提高读者对沟通重要性的认识，培养其学习沟通知识的兴趣，促进其对沟通知识的学习。总之，只要用心学习、领悟、感受和实践，沟通能力就会在潜移默化中得到提高，事业和生活也会随着沟通能力和艺术的提升而进入一个新的境界。本书可作为大中专院校开设沟通课程的参考书，也可作为各界朋友了解沟通常识的参考资料。

感谢各位前辈和同仁留下的宝贵财富，使我在讲授课程和编写本书时能够吸收很多优秀成果。感谢我的学生们，他们的真情涌动促使我完成了本书的编写。本书的出版，得到了河北省教育厅刘教民厅长、河北教育出版社张辉副总编辑等领导和朋友的大力帮助，在此深表谢意！同时，感谢河北科技大学党委统战部王志红部长和学校领导、同事、朋友、家人对我的大力支持。文中一些事例、笑话等来自报刊、网络或生活中的口耳相传，不便一一注明，在此一并致谢！

因水平所限，书中的纰漏在所难免，敬请批评指正。

编者

2010年10月1日

目 录

第一章 沟通概论	(1)
第一节 揭开沟通的“庐山面目”	(1)
第二节 了解沟通的“势力范围”	(18)
第三节 剖析沟通的“基本模型”	(26)
第四节 探视影响沟通的“内因外因”	(31)
第五节 掌握有效沟通的“制胜法宝”	(46)
第二章 组织沟通（上）	(59)
第一节 组织沟通的含义及分类	(59)
第二节 明暗两种沟通网络的互补与制衡	(61)
第三节 纵向沟通保证上下一心	(68)
第四节 横向沟通搭建合作平台	(83)
第五节 宏观和微观视角下的组织沟通策略	(90)
第三章 组织沟通（下）	(105)
第一节 会议沟通的规范与策略.....	(105)
第二节 书面沟通的规范与策略.....	(125)
第四章 社交沟通	(151)
第一节 介绍——社交沟通“开门红”	(151)
第二节 握手——显示自信与真诚.....	(162)
第三节 名片——搭起沟通的联谊桥.....	(166)
第四节 电话——让微笑与热情“在线”传递.....	(169)
第五节 面谈——拉近心与心的距离.....	(177)
第六节 面试——将命运掌握在自己手里.....	(184)
第七节 演讲——用你的激情燃烧听众.....	(205)
第八节 网络沟通——不要在虚拟世界迷失自我.....	(217)

第五章 跨文化沟通	(226)
第一节 文化及跨文化沟通的内涵.....	(226)
第二节 东西方文化的碰撞与伴生.....	(229)
第三节 世界上一些国家和地区的文化特点.....	(237)
第四节 我国绚丽多彩的民族文化习俗.....	(252)
第六章 沟通的艺术	(297)
第一节 赞美需要良好的心态.....	(298)
第二节 倾听体现理解与尊重.....	(307)
第三节 幽默展示睿智与潇洒.....	(313)
第四节 肢体语言泄露内心的“秘密”.....	(328)
第五节 着装打扮衬托良好的形象.....	(338)
参考文献	(344)

第一章 沟通概论

沟通，已经成为当今时代的一个关键词。在应聘工作的时候，很多用人单位会考察应聘者的沟通能力。在人们做某件事情需要与其他单位或个人合作的时候会说：“让我们来沟通沟通。”在某人与亲人或朋友闹矛盾的时候，别人会劝解他说：“没什么解不开的疙瘩，只是缺乏沟通而已。”沟通，作为一种社会行为方式，不管你是否意识到它的存在，它都在客观地、实实在在地发生着。在关系错综复杂的现实社会，要想成为一位成功人士，必须重视并学会沟通。

第一节 揭开沟通的“庐山面目”

“沟通”是一个抽象词，有多层意思。与沟通相对应的英文单词是 Communication，原意是传达、交往、交流、通讯。《大英百科全书》认为：沟通就是若干人或一群人彼此交流信息的行为，即指人们之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介从事交换信息的方法。英国著名传播学者丹尼斯奎尔将沟通定义为“通过信息进行的社会相互作用”。在组织管理中，沟通往往被认为是一种程序，组织中的成员可以借此程序将其意见、决定或想法传送给其他有关成员。

在课堂教学中，曾与同学们探讨什么是沟通，不同的学生对沟通有不同的描述。有的说，沟通就是说话；有的说，沟通就是告诉别人一件事情；有的说，沟通就是人与人的交往；有的说，沟通就是通过交谈了解对方的想法，并将自己的想法告诉对方。

对沟通概念的不同认识，在不同程度上影响着人们的沟通行为。所以，学习沟通，首先要正确认识沟通。下面，我们就来逐步揭开沟通的“庐山真面目”。

一、沟通的定义

沟通，是人们通过语言或非语言的方式传递、理解和交换信息、知识、情感、态度的双向的过程（如图 1—1 所示）。通过沟通，人们可以达到传递信息、传授知识、表明态度、表达感情、实现意愿等目的。

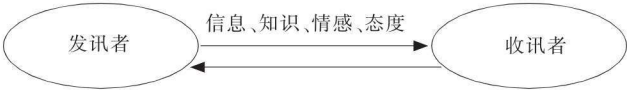


图 1—1 沟通的基本过程

通过以上定义，我们会初步对沟通的概念有一定的理性认识。比如：

1. 沟通的内容

包括信息、知识、情感、态度。如：告诉别人一件事情，教给别人某种知识，向他人表露你快乐的心情，对着某人发火等。通过沟通，不仅可以传递信息和知识，还可以传递情感和态度。

2. 沟通的形式

包括语言的或非语言的。语言的沟通形式，如我们日常的说话、聊天、面谈、演讲、作报告等；非语言的沟通形式，如动作、手势、信号、图案等。

3. 沟通的过程

是一种传递、理解和交换信息的双向过程。首先是信息、知

识、情感、态度在沟通双方间的相互传递，然后是双方对传递内容的接收和理解，最后是理解的信息在沟通双方之间的反馈。在沟通的过程中，理解和反馈显得相当重要，只有发讯者传递的信息被收讯者接收、理解，并及时反馈给发讯者，沟通的过程才算是完整的。

但到此为止，大家对沟通概念的认识应该还仅仅是初步的。因为，定义作为明确概念内涵的逻辑方法，在实际中受各种因素的影响，准确地为某一事物下定义本身就是很难的。比如，关于“人”的定义，有的说“人是会直立行走的动物”，有的说“人是会哈哈大笑的动物”，古希腊哲学家柏拉图说“人是没有羽毛的两脚直立的动物”。于是，柏拉图的一个学生把一只鸡拔光了毛，说：“这就是柏拉图说的‘人’！”

柏拉图的老师苏格拉底被称为“西方的孔子”，他说：“教育不是灌输，而是点燃火焰。”“思想应当诞生在学生心里，教师仅仅应当像助产士那样办事。”苏格拉底像一个“助产婆”，帮助别人产生知识，在谈话中用剥茧抽丝的方法，使对方逐渐了解自己认识上的错误，建立正确的知识观念。

我们生活在家庭、组织乃至社会环境中，面临着各种各样的沟通，对沟通有着各种各样的认识。但是，不少人对沟通的认识是不完整的。现在，我们就采用苏格拉底的助产士的方式，与大家一起澄清对沟通的一些认识，建立关于沟通的正确概念。

二、关于沟通的一些常见模糊认识

1. 沟通就是说话吗

很多人认为，沟通就是说话。其实不然。从沟通的定义我们知道，沟通的内容包括信息、知识、情感、态度，而沟通的形式不仅包括语言的形式，而且包括非语言的形式。很多时候，尽管你没有说话，但你的一个微笑、一丝皱眉、一个手势、一个动

作，都可以表达你的喜怒哀乐，传递丰富的信息和感情。你与别人握手、递名片，给他人寄信函、发邮件，乘车坐什么位置、参加会议坐在什么座次，都是无声的沟通，都能显示出你的涵养。甚至一个人的房间布置、穿着打扮、行为举止都是一种沟通，向别人传递着他的爱好和追求。有时候我们在公交车上看到，在没有座位的老人、孕妇或者抱着孩子随汽车颠簸左摇右晃的人身边，坐着几个若无其事的年轻人，尽管这个时候几个年轻人没有说自己不懂礼貌，但他们的行为已经表明他们缺乏爱心；尽管这个时候周围的人也没有说话，但他们的目光已经流露出对几个年轻人的责备和不满。

沟通不仅仅是说话，还包括各种非语言的交流形式。图 1—2 显示了沟通的主要类型。

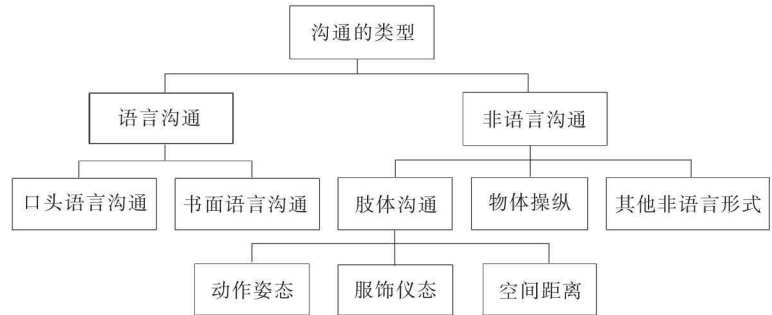


图 1—2 沟通的分类

从沟通的分类来看，可以分为语言沟通和非语言沟通。语言沟通包括口头语言沟通和书面语言沟通。非语言沟通又包括肢体沟通、物体操纵和其他非语言形式等。如与人见面时握手表示友好，用食指单指指人的意思是指责和教训对方，握拳表示愤怒和对抗。参加喜庆活动的时候，可以穿颜色鲜艳的衣服；而参加葬礼的时候，穿深色的衣服可以寄托哀悼。姿势和动作也传递信