

高等院校公共基础课

实用沟通与演讲教程

李成谊 主编

华中科技大学出版社
<http://press.hust.edu.cn>

实用沟通与演讲教程

主 编 李成谊

副主编 徐 波 陈爱武

参 编 薛亚红 冯 玫

邓代琼 戚文太 张 琴



华中科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

实用沟通与演讲教程/李成谊 主编
武汉:华中科技大学出版社,2005年9月
ISBN 7-5609-3319-X

- I. 实…
II. ①李… ②徐… ③陈…
III. 演讲-高等学校-教材
IV. H019

实用沟通与演讲教程

李成谊 主编

责任编辑:彭保林

封面设计:万卷鸿图

责任校对:周娟

责任监印:熊庆玉

出版发行:华中科技大学出版社

武昌喻家山

邮编:430074

电话:(027)87557437

录 排:武汉万卷鸿图科技有限公司

印 刷:湖北金海印务有限公司

开本:787×960 1/16

印张:16.5

字数:294 000

版次:2005年9月第1版

印次:2005年9月第1次印刷

定价:24.00元

ISBN 7-5609-3319-X/H·548

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

内 容 简 介

随着市场经济的迅速发展,社会竞争日益加剧,人与人之间的沟通显得更为重要,有时甚至成为个人成败的决定因素。本书完整而精要地阐明了沟通与演讲的基本理论,对沟通与演讲的基本概念作了界定,对其基本原理作了简要的阐述,为沟通与演讲的基本方法或技巧的运用打下坚实的理论基础。在此基础上,运用经典的相关情景的设计,讲解了日常生活中的沟通、职场沟通和不同类型演讲的方法或技巧,做到理论够用,技巧或方法实用,便于读者“知其然”更“知其所以然”。该书是一本理论与实践相结合、可读性与实用性相得益彰的高校教材,对提高读者的沟通与演讲的技艺具有很强的指导意义,成为读者事业成功的阶梯。

前 言

现代商品经济社会，职场竞争日趋激烈，生活节奏加快，生存压力加大。价值观念的多元化导致社会关系日趋复杂。一个人要想求生存、谋发展，在激烈的竞争中立于不败之地，就要协调好方方面面的 interpersonal 关系，如与上司的关系、与下级的关系、与同事的关系、与客户的关系、与竞争对手的关系、与家庭成员的关系……因此，掌握有效沟通的基本原理和实用技巧，可以营造和谐融洽的人际关系，可以打造精诚团结的工作团队，使人心情舒畅地工作、学习和生活。沟通是一种重要的能力，是协调人际关系的手段，是走向成功的保证。

高校毕业生面临着激烈的社会竞争，要想处理好复杂的人际关系，就必须学习和掌握有效沟通的方法，由此产生了要求开设沟通课程的客观需求。我们曾对武汉软件职业学院（教育部评审认定的国家示范性软件职业学院）2004 级部分学生进行问卷调查，94.5% 的同学认为沟通很重要，91.2% 的同学表示愿意学习沟通与演讲课程。当代大学生对沟通课程教学的需求可见一斑。

近年来，有关沟通、演讲方面的书籍很多（从严格意义上来说，演讲也是一种传播信息的沟通行为），但多为浅显的企业员工培训教材或适合一般读者“修身”需要的通俗读物。它们浅显易懂，实用性很强，但缺少沟通理论层面的关照，不适合高校教学。还有一些诸如沟通学、演讲学之类的书籍，侧重于理论层面的阐述，虽介绍了一些实用技巧，但难以满足实际需要。鉴于上述情况，我们组织部分参与沟通与演讲课程教学的高校教师，编写了这本《实用沟通与演讲教程》，试图在兼顾沟通与演讲的理论性和实用性之间找到平衡点，以应高等院校的教学之需。

作为高校教材，这本《实用沟通与演讲教程》对沟通与演讲的基本原理作了必要的阐述，只有在弄懂了原理的基础上才能更理性、更科学、更自觉地选择和运用技巧，“知其然”才能“知其所以然”就是这个道理；同时我们还本着贴近生活、学为所用原则，详细介绍了一些较为实用的沟通和演讲方面的方法或技巧，力求做到学以致用。

本书可以作为普通高等院校教材使用，也可作为各级各类培训机构、企事业单位的相关人员、沟通与演讲爱好者用书。

本书章节编写的人员分工为：第一章、第二章由李成谊执笔，第三章由薛亚红执笔，第四章由冯玫执笔，第五章由邓代琼执笔，第六章（不含第二节）由徐波执笔，第七章由张琴执笔，第八章由戚文太执笔，第六章的第二节及第九章由陈爱武执笔。

在编写本书的过程中，我们参阅了一些与沟通、演讲有关的论著、论文和相关

资料，并注明所引材料的出处，其中或许有个别遗漏。在此，谨向有关作者致以诚挚的谢意。

在本书的编写出版过程中，我们还得到了黄凤凯、熊华浩、马蜂、万国邦、肖素美、李萍等专家学者的大力支持，对此我们表示衷心的感谢。

由于我们水平有限，加之时间仓促，书中错谬浅陋之处在所难免，恳请读者批评指正，不吝赐教。

李成谊

2005年8月2日

目 录

上篇 沟通的基本原理

第一章 沟通的过程.....	(3)
第一节 沟通的符号系统.....	(3)
一、符号的涵义.....	(3)
二、语言和非语言.....	(4)
三、语言和言语.....	(6)
四、语言和文字.....	(6)
五、沟通的符号系统.....	(7)
第二节 沟通的涵义和要素.....	(8)
一、沟通的涵义.....	(8)
二、沟通的基本模式及要素.....	(9)
第三节 沟通的特征、原则及效果检测.....	(18)
一、沟通的特征.....	(18)
二、沟通的种类.....	(19)
三、沟通的基本原则.....	(21)
四、沟通效果的检测.....	(23)
思考与练习.....	(25)
第二章 言语和非言语沟通.....	(26)
第一节 言语沟通.....	(26)
一、言语沟通的涵义.....	(26)
二、言语的构成.....	(26)
第二节 非言语沟通.....	(32)
一、非言语沟通的涵义.....	(32)
二、非言语沟通的特征.....	(33)
三、非言语在沟通中的作用.....	(34)
四、非言语沟通的应用原则.....	(37)
第三节 非言语沟通的妙用.....	(37)
一、体态语.....	(37)
二、副语言.....	(46)
三、界域.....	(48)
四、服饰.....	(52)

五、时间	(54)
思考与练习	(55)
第三章 沟通过程中的技巧运用	(56)
第一节 有效发送信息的技巧	(56)
一、确立沟通意图目标,明确信息发送目的(Why)	(57)
二、确定信息内容(What)	(58)
三、充分考虑信息的接收者(Who)	(60)
四、选择有效的信息发送方式(How)	(63)
五、把握好发送信息的时机(When)	(64)
六、选择合适的场合发送信息(Where)	(66)
第二节 倾听	(68)
一、倾听的涵义及作用	(68)
二、倾听的分类	(71)
三、倾听的层次	(72)
四、倾听的要求	(74)
五、提高倾听能力	(77)
思考与练习	(80)
第四章 有效沟通的基本步骤	(81)
第一节 沟通前的准备	(81)
第二节 确认对方的需求	(82)
第三节 阐述观点	(86)
第四节 消除异议	(89)
第五节 达成协议和共同实施	(91)
思考与练习	(92)

中篇 人际沟通实用技巧

第五章 日常生活中的沟通	(97)
第一节 家庭沟通	(97)
一、家庭沟通的重要性	(97)
二、家庭沟通的原则	(97)
三、家庭成员的沟通技巧	(102)
第二节 亲友沟通	(102)
一、亲属之间的称呼	(103)
二、亲友之间有效沟通的前提	(104)

三、亲友交往时常见的沟通技巧.....	(106)
第三节 师生沟通.....	(110)
一、建立良好的师生关系.....	(110)
二、老师如何与学生沟通.....	(111)
三、学生如何与老师沟通.....	(114)
四、同学之间的沟通.....	(116)
思考与练习.....	(118)
第六章 职场沟通.....	(120)
第一节 概说.....	(120)
第二节 同事之间的沟通.....	(122)
一、刚刚参加工作时应该如何与同事相处.....	(125)
二、如何与难以打交道的同事相处.....	(127)
三、面临下列情况时,应如何与同事相处.....	(132)
四、与同事融洽相处的基本原则.....	(135)
第三节 与上司的沟通.....	(137)
第四节 与下属的沟通.....	(147)
第五节 商务沟通.....	(155)
一、门市营业和上门推销.....	(156)
二、合作谈判.....	(159)
第六节 求职应聘.....	(166)
一、应聘前的准备.....	(166)
二、职业设计.....	(167)
三、求职技巧案例.....	(177)
思考与练习.....	(178)

下篇 公共场合中的沟通

第七章 演讲概说.....	(181)
第一节 演讲的涵义、特征和类型.....	(181)
一、演讲的基本涵义.....	(181)
二、演讲的基本特征.....	(182)
三、演讲的基本类型.....	(184)
第二节 演讲前的准备.....	(187)
一、演讲选题、主题和标题的确定.....	(187)
二、演讲材料的收集和演讲提纲的编写.....	(193)

三、精神方面的准备.....	(194)
四、演讲文稿的拟写和修改.....	(199)
思考与练习.....	(199)
第八章 备稿演讲与即兴演讲.....	(200)
第一节 演讲稿的作用与特点.....	(200)
一、什么是演讲稿.....	(200)
二、演讲稿的作用.....	(201)
三、演讲稿的特点.....	(202)
第二节 演讲稿的结构.....	(203)
一、演讲稿的开头.....	(204)
二、演讲稿的主体.....	(209)
三、演讲稿的结尾.....	(216)
第三节 演讲稿的文采与修辞.....	(220)
一、选词炼句.....	(221)
二、辞格的运用.....	(223)
第四节 即兴演讲.....	(228)
一、即兴演讲的涵义.....	(228)
二、即兴演讲的特点.....	(229)
三、即兴演讲的训练.....	(230)
思考与练习.....	(232)
第九章 演讲的表达艺术.....	(235)
第一节 演讲的表达技巧.....	(235)
一、演讲表达的基本要求.....	(235)
二、口语表达实用发声技巧的训练.....	(236)
三、演讲表达技巧的运用.....	(240)
第二节 演讲中的体态语表达技巧.....	(244)
一、演讲中的体态语表达要求.....	(245)
二、体态语的表达技巧.....	(245)
思考与练习.....	(249)
参考答案.....	(251)
参考文献.....	(254)

上 篇

沟通的基本原理

第一章 沟通的过程

第二章 言语和非言语沟通

第三章 沟通过程中的技巧运用

第四章 有效沟通的基本步骤

第一章 沟通的过程

社会进入了一个急剧变革的时代，职场竞争日趋激烈。一个职场人士要想在竞争中立于不败之地，必须提高自己的核心竞争力，而沟通能力则是核心竞争力中的重要组成部分。沟通是一种可以培养的技能。沟通的理论知识是沟通实践活动的概括和总结，反过来对沟通实践活动起着指导作用。因此，认真学习沟通的理论知识对于提高沟通能力、营造良好的人际关系具有重要意义。

第一节 沟通的符号系统

人际间的沟通实际上是一种信息的双向流通过程。在沟通中，具有某种意义的信息必须转化为符号才能传递给对方；对方接收到符号信息后，将符号转换为意义，才能理解信息的原本含义。可见，符号系统是沟通的物质条件，沟通必须借助符号系统才能进行。

一、符号的涵义

人们在沟通过程中交流信息，必须借助于一套约定俗成的符号系统。沟通的物质手段是符号。所谓符号是一种被人们赋予了特定含义并能按照一定的译码规则加以解读的通用记号或标记。换言之，任何有含义的东西都可以是符号，如语言、文字、图像等，还有非语言范畴的表情、姿势、动作等，都含有一定的意义，所以它们都是符号。

需要说明的是，符号与意义的指代关系，必须经过全社会的“约定俗成”，才能形成规则或习惯，符号才能成为社会通用的记号或标记，成为人们交流沟通的工具。信息首先表现为符号，或者说信息的外在形式就是某种符号，世界上没有离开符号而单独存在的信息，也没有不包含信息的符号。

【情景 1.1】

在某高校的一次期末考试中，英语成绩很差的甲同学竟然考得了高分。校方接到同学举报后核查了试卷，发现甲同学与英语成绩很好的乙同学的试题答案完全一样。据这两位考生交代，临考前他们就对舞弊的方法作了约定。对判断题的约定是：乙同学摸左耳，表示打“√”；摸右耳，表示打“×”。对选择题的约定

是：乙考生的笔尖向上表示选 A，向下表示选 B，向左表示选 C，向右表示选 D。考试中，他们在监考老师的眼皮子底下按照约定的方法舞弊，使甲同学“考”出了“好”成绩。学校查明真相后，严肃处理了此事。

问题：乙同学作弊时的动作是不是一种符号？为什么？

【情景分析】

甲、乙两位同学考试中的舞弊方式，如摸耳朵、笔尖的指向，经过双方事前约定，被赋予了特定的含义，成了能根据约定的规则来解读其本来含义的符号。

二、语言和非语言

语言是由语音、词汇、语法所构成的符号系统。语言是人类最重要的交际工具，是人类思维的物质外壳，是一种特殊的社会现象。语言一般包括它的书面形式——文字，但在与“文字”并举时，只指口语。

语言虽然是人类最重要的交际工具，但不是惟一的交际工具。人们在运用语言沟通时，还可以使用表情、动作、语气、语调、服饰、界域等多种手段交流信息。这种负载着一定意义的信息符号就是非语言。

语言和非语言的相同点是它们都通过某种形式来表达意义，形式与意义的结合具有任意性。某种形式所表示的意义一旦确定，就会成为约定俗成的方式，被社会所公认并共同遵循。比如摇头表示不赞同或反对，竖起大拇指表示赞赏。如果不是约定俗成的方式，人们就无法沟通，这就是所谓的社会性。

与语言相比较，非语言有以下几个特点。

1. 模糊性

语言具有系统性，组词造句都要受到严格的规则限制，可以表达具体的思想。而各种非语言手段之间缺乏组成的规则，没有规律性可言，因此，非语言不能明确地表达复杂抽象的思想、意识，只能传达比较模糊的情意。只有在语言的主导之下，非语言才能表达明确的意思。这就决定了非语言只能作为表情达意的辅助手段。

2. 遗传性

人的语言行为要受到语音、词汇和语法规则的限制，所以语言能力的形成必须经过训练，不可能与生俱来。婴儿刚出生时是不会说话的，经过大人的言传身教，到两岁的时候，才能较好地掌握口语。印度的“狼孩”由母狼哺育数年，由于脱离了学习语言的环境，到七八岁仍不会说话。由此，我们可以得出这样一个结论：人只有经过后天的学习，才能获得语言的能力。而非语言却不同，有一些表情、动作是与生俱来的。婴儿一出生，就会哭，会吃奶，会做出喜、怒、

哀、乐、惊、恐等多种表情，会做出摇头、蜷缩等动作。当然，人还有许多动作、表情需要后天的训练才能掌握，如某些体育项目（体操、乒乓球等）的动作、表演技巧、吹口哨、打响指等。

3. 通用性

由于物种同源性的缘故，人类受到遗传的影响基本相似，生活方式和思维方式基本相同，这就决定了人类具有某些大致相似的思想情感、表情和动作。非语言能力的遗传性，决定了人类先天继承的非语言因素大致相同，导致人类的动作情态具有某些相似之处。如喜、怒、哀、乐等表情，攻击的动作和防卫的姿势，充满爱意或鄙夷的眼神等，全人类都能做得出，表达的意思也一样，也都能理解其中的意义。艺术大师卓别林的无声电影全世界的观众都爱看，说明人类的非语言因素有许多是相同的。

作为语言就不一样了，来自不同民族或国家的人们在交往的时候，各自不同的语言就成为沟通的很大障碍。这时候，人们会不自觉地运用非语言手段进行交流，如手势、表情、动作等。

4. 真实性

语言是经过人们的理性思维过滤的，它传达出来的信息有时候不真实。而非语言往往是下意识、非理性的，它传达出来的信息往往比语言更真实。人们说违心话的时候，神态却会把他的真实情感泄露出来。例如，你正要和家人吃晚饭，忽有不速之客来访。你觉得他来得不是时候，但出于礼貌，会满脸堆笑地说“欢迎”。只是冷淡的语气、不自然的笑容、没有马上让座的举动等会将你内心的真实想法流露出来。

5. 立体性

语言具有直线性，话语要一个音节一个音节地说，文章要一个字一个字地写。而非语言就不同了，说话时的语气、语调、表情、手势等多种手段，可以同时出现。如电影《闪闪的红星》中，小主人公潘冬子目睹母亲被敌人烧死时，愤怒的表情语和紧握拳头的手势语一起呈现在观众面前。

需要注意的是，语言这个概念有广义和狭义之分。广义的语言是指由声音和意义相结合而形成的符号系统。狭义语言是指人的发音器官所发出的声音和意义的结合体。我们上文所阐述的语言的概念是狭义的。“语言”在“语言文字”、“语言学”、“语言文学”等概念中是狭义的；在“无声语言”、“空间语言”、“舞蹈语言”等概念中是广义的。

三、语言和言语

语言是人类沟通的工具。在日常生活中,人们往往感觉语言和言语是同一个意思。但是,从语言学的视角来考量,语言和言语是两个不同的概念。

语言是指由声音和意义结合而成的全社会约定俗成的符号体系,如汉语、日语、英语等。任何一种语言都是由语音、词汇、语法所组成的一个完整的符号体系。由此来看,语言是全民的、静态的。

言语则是指对语言手段的具体运用。如我们说的话、写的文章等都属于言语的范畴。因此,言语是个人的、动态的。

另外,语言是一种社会现象,言语是一种心理现象;语言是沟通的工具,言语是沟通的具体过程和结果。

四、语言和文字

文字是记录语言的符号,是最重要的辅助性交际工具,也是语言的书面形式。

在谈到语言和文字的关系时,西方著名语言学家爱德华·萨丕尔认为,语言是商品,文字不过是货币,没有商品作保障,货币将一文不值。同样,文字没有语言作依托也就毫无意义。当然,文字对语言的从属性并不意味着它在作用上具有次要性。正相反,人类文明的历史是从文字符号的发明和使用开始的。如果说语言的使用最终让人类脱离动物界成为人类的话,那么,文字的使用则使人类脱离原始蒙昧状态而跨入文明的大门。有了文字,人类社会就有了用文字记载的历史,人类的知识、技术和经验得以系统地保存下来,传播开去,以此促进社会的发展。有了文字,才产生了书面语言。有了书面语言,就可以对语言进行加工,促进语言的规范化,使语言更加准确和丰富。这样,文字对语言的发展起到了巨大的推动作用。

语言的沟通功能主要体现在共时性方面,文字的沟通功能主要体现在历时性方面。在没有文字的条件下,沟通的双方必须处于同一时间和空间当中,当面使用有声语言传播信息。有了文字,人类可以突破时间和空间上的限制,相隔数千年、相距千万里的人们可以利用文字沟通信息。我们现在能够读到唐诗宋词,体会古代文学家的思想情感,就是文字的功劳。

五、沟通的符号系统

沟通过程中的所有信息都是由符号来承载的。沟通的符号系统大致可以分成两类：言语符号和非言语符号，如图 1.1 所示。

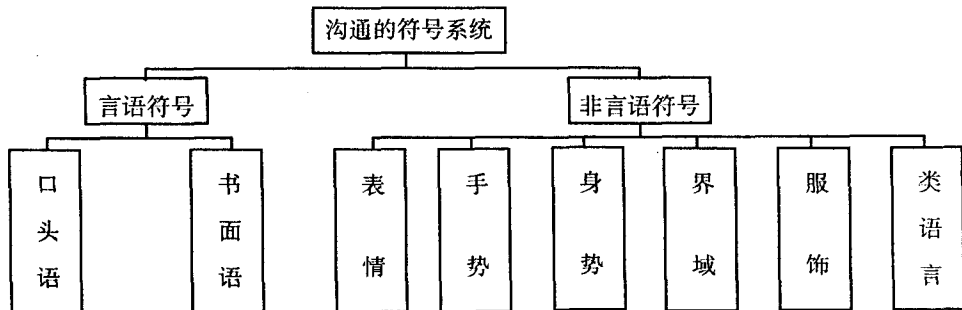


图 1.1 沟通符号的构成

(1) 言语符号包括口语符号和书面语符号。口语是人们的有声语言，书面语则指文字、图像、表格等。在所有的符号中，口语是在工作和生活中最重要的、人们使用最多的符号，其重要性不言而喻。

如果将沟通的言语符号进一步分类，口语可分为演说、私人谈话、正式会谈、小组讨论、捎口信、口头命令、打电话、可视电视对话等；书面语又可以分成备忘录、信件、内部刊物、布告、文件等。随着通讯技术的发展，出现了幻灯片、投影、DVD、CD、电子邮件、电子会议等诸多新的沟通途径。

(2) 非言语符号是指除言语之外的其他所有承载信息的符号。语言学家爱德华·萨丕尔则把非言语符号称为“一种不见诸文字、无人知晓但大家全部都理解的微妙代码”。

学者对非言语符号有多种分类，角度不同，结果也不同。以信息的载体作为分类标准，非言语符号可划分为表情、动作、界域、服饰、副语言、时间、场景等类别。

在沟通过程中，非言语符号的重要性并不在言语符号之下，如果将沟通的符号系统所承载的信息量比作一座冰山，那么言语符号传递的信息数量只是露出海面的一小部分，而非言语符号传达的信息量才是冰山水下隐而不见的主体。

关于非言语符号在沟通中的运用，我们将在后面的章节作专门的阐述。