



人际沟通

RENJI GOUTONG

主 编：周璇璇 张 彦

副主编：林平良



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

人际沟通

RENJI GOUTONG

主 编：周璇璇 张 彦

副主编：林平良



厦门大学出版社 国家一级出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS 全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通/周璇璇,张彦主编. —厦门:厦门大学出版社,2015.9

ISBN 978-7-5615-5704-4

I. ①人… II. ①周…②张… III. ①人际关系学-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 187975 号

官方合作网络销售商:



厦门大学出版社出版发行

(地址:厦门市软件园二期望海路 39 号 邮编:361008)

总编办电话:0592-2182177 传真:0592-2181406

营销中心电话:0592-2184458 传真:0592-2181365

网址:<http://www.xmupress.com>

邮箱:xmup@xmupress.com

厦门大嘉美印刷有限公司印刷

2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷

开本:787×1092 1/16 印张:10

字数:232 千字 印数:1~3 000 册

定价:24.00 元

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换

序 言

现代社会,竞争激烈,变化迅猛,作为一个成功的现代人,不但要有较好的智商、情商及挫商,还需具备良好的人际关系与有效的沟通技能,才能在社会与事业上立于不败之地。

戴尔·卡耐基是美国著名成人教育家,也是世界卡耐基教育培训机构创始人。他经过大量的研究发现:“一个人事业上的成功,只有百分之十五是他的专业,而百分之八十五是他的人际关系及处世沟通的技巧。”社会心理学的调查研究也表明,良好的人际关系是一个人心理正常发展,个性保持健康和生活具有幸福感的重要条件之一。

习近平同志就善于沟通及演讲,有专家总结他的演讲有三大特点:首先是他沟通或演讲中有一种说“大白话”的特点。大白话的优点是通俗易懂易记,运用得当往往会引来轰动效应。第二个特点,就是带有足够的感情色彩。他在富有哲理的论述中往往会穿插一些充满了浓郁的人情和友情的故事。第三个特点,就是具有浓厚的人文精神和丰富的文化内涵。

沟通并不是一种本能,而是一种能力或技能。也就是说,沟通不是与生俱来的天赋,而是在社会实践中可以培养与训练出来的,就像学习开车、厨艺、游泳等技能一样。戴尔·卡耐基在《沟通的艺术》中告诉我们:人际交往是有技巧的,沟通技能是可以训练的。

在训练过程中,一本好的教材起到至关重要的作用。教材的编写应该理论联系实际,注重培养学生分析问题和解决问题的能力;教材内容要以学生为本,要有明确的教学目标,要注意总结教学经验,善于提出有创意、有针对性的教学方法,不应该局限于理论知识的堆砌,同时,教材也不是学术专著,不应该以深奥晦涩的语言面目示人,而应该深入浅出、通俗易懂、生动活泼,便于理解和学习,给人一种亲切感。

本教材是在福建省漳州职业技术学院人文社科与艺术系主任周璇璇副教授和张彦讲师2008年出版的《实用社交口才》一书的基础上修订而成。在八年的管理和教学工作中,特别是在课堂教学第一线,她们积累了丰富的教学经验。今天,她们把自己的教学实践总结、提炼修订了《人际沟通》教材分享给广大读者。

本教材既适合本科、大中专教学用书,也适合企事业单位培训和社会人员通读。这是一本深入浅出、案例丰富、实战性很强的教材。它不仅能告诉学生学习什么,而且能指导学生如何学更高效。教材分为十个学习项目,涵盖了人际沟通所需的基本技能,每一个学习项目由“项目介绍”“学习目标”“学习导入”“学习准备”“学习行动”“学习评估”“延伸思

考”“补充案例”八个模块组成,形成了一个严谨完整的教学体系。教师提出学习任务,引导学生带着问题学习知识并完成行动任务,在完成任务后师生共同进行学习评估,使学生更明确学习效果,并能在课外自我完善、自我加强。这种教学思路有利于提高学生的学习兴趣、巩固学习成果,提升职业素质和社会生存能力。这样的教材真正体现了以学生为本的教学理念。

教材是步入知识殿堂的阶梯,为学生成长插上有力的翅膀。而现代人际沟通,不仅仅是一门科学,更是一种艺术,一种卓越的艺术。我们不仅仅要把它当作职业或人际上的需要或技巧,更应该把它当作一种有意义的事业来追求,让我们在《人际沟通》一书的帮助和指导下,坚持不懈,创造卓越人生。

林平良

于漳州 2015 年 7 月

致读者

亲爱的读者,首先恭喜您拥有这本优质的校企合作教材。本教材既是高职高专有关专业的专业教材,又是大中专院校文化素质课、基础课教材;同时可作为相关行业及企事业单位的培训教材,也可作为广大爱好者自学进修的读物。感谢您通过它来学习日常人际沟通的理论知识,锻炼、提高与人沟通的基本能力,满足您在人际交往、工作中沟通的基本需要。

人际沟通是人与人、人与组织交往中彼此交流思想、感情、传递信息的过程。它是人际交往不可或缺的主要形式。人际沟通知识和技能是社会人必须要熟练掌握的核心能力和工作技能。对个人而言,人际沟通能力的强弱直接影响到人际交往的成败,以至于影响个人职业生涯的发展,是一个人生存和发展的必备能力;对组织而言,良好的人际沟通能力才能保障工作团队的高效运作,达成预期工作目标;对社会而言,良好的人际沟通能力是促进整个社会和谐发展的必然因素。生活中没有沟通,就没有快乐人生;事业中没有沟通,就没有成功;工作中没有沟通,就没有了乐趣和机会;社会没有了沟通,就没有了和谐。

本教材是在编写团队2008年编写的《实用社交口才》基础上,又经过八年的教学实践的不断总结、提炼修订而成的。为将丰富的人际沟通知识和技能分享给大家,编写团队特别邀请企事业单位的相关专家一起探讨,科学分析了日常人际沟通过程的基本环节,按项目教学法把日常人际沟通环节的诸多要素细分为十个教学项目,每个项目由七个模块组成。按照行为导向教学法编写教材,使每个教学项目形成一套较为科学完整的教学模式和自学模式。同时,本教材引入大量浅显易懂、时效性强、生动有趣的沟通案例,并结合本编写团队十几年的教学经验,设计了行之有效的实训环节和评估环节,配合深入浅出的理论知识描述,充分体现了本教材的科学性、实用性、可发展性、趣味性等特点。

在本教材编写过程中,衷心感谢为教材编写工作做出努力的团队,主编周璇璇副教授,国家一级职业指导老师,全国职业核心能力测评师,在福建漳州职业技术学院人文社科与艺术系从事教学工作及管理工作近30年,长期担任人际沟通课程教学,并长期从事社会团体、企事业单位职业素质培训工作,积累了丰富的人际沟通实战经验和教学经验。周璇璇副教授在本教材编写中担任总策划、指导、审稿工作,并负责七个项目等编写工作。第二主编张彦,讲师,高级秘书证培训师,省级普通话测试员,在福建漳州职业技术学院人文社科与艺术系长期担任人际沟通课程教学,具有十多年的人际沟通教程教学经验,经常从事社会团体、企事业单位演讲、人际沟通的培训工作,她承担三个项目的编写。副主编

林平良,资深培训师,中国诗歌学会会员,福建作家协会会员,已在海内外发表各类作品3000篇(首),并在全国征文活动中多次获奖;现为福建联通培训师、漳州联通培训中心主任、漳州市人力资源学会讲师,漳州职业技术学院秘书专业委员会委员,他承担前期策划、指导工作。

本教材能顺利出版,要感谢厦门大学出版社陈进才和江珏琦两位编辑的大力支持;感谢我们的同事唐秋根副教授的鼎力相助;同时也要感谢漳州职业技术学院人文社科系2014级文秘1班全体同学对本教材编写的支持。

由于时间仓促,加之作者水平所限,书中难免存在缺点和不妥之处,诚挚地希望专家、读者对本教材的不足之处提出批评指正,以便再版时修改。意见建议、索要教学资源请联系编写组QQ邮箱:411140633@qq.com。

衷心感谢您!

编写组

于漳州职业技术学院

2015年7月

课程特点及教学实施建议

一、课程特点

1.以职业核心能力和个人可持续发展能力的培养引领、组织课程教学。我们在与企业专家、优秀毕业生的访谈中,共同探讨“专业与企业融通”“企业与职业一体”的高职人才培养、课程体系构建和课程内容改革之后,对课程目标、课程内容进行重新梳理,突出人际沟通的综合实践的课程特征,针对职业工作能力和个人可持续发展能力的需求,以项目重构课程结构,以任务为主要学习方式,注重实际生活、工作与教学过程的互渗互融、整合理论与实践教学功能,让学生在“学中做”“做中学”,以实现理论和实践的“零距离”。

2.选取日常生活、工作中沟通基本技能作为课程的内容。本教材共分十个教学项目,第一个项目,主要探讨沟通的基本原则、注意点以及沟通前的心态调整;第二个项目至第十个项目,分别以学会倾听、学会拜访、学会接待、学会赞美、学会批评、学会说服、学会拒绝、学会问答、学会演讲为教学基本内容。这些内容基本能满足学生人际沟通要求,通过基本能力的学习和运用,学生能在日常生活、工作交流中举一反三,提高整体表达能力。

3.以行动导向驱动为主要教学形式。始终以“任务”贯穿教学,教材包括十个项目,每个项目包含“项目介绍”“学习目标”“学习导入”“学习准备”“学习行动”“学习评估”“延伸思考”“补充案例”八个模块内容。通过八个模块的学习,让学生在讨论任务、分析任务、操作完成任务的过程中顺利建构起知识结构,发挥学生的主体作用和教师的引导作用,注重对学生分析问题、解决问题能力的培养,从完成某一方面的“任务”着手,通过引导学生完成“任务”,实现教学目标。

4.在课程设计中突出实践环节。实践教学是巩固知识、提高能力、内化素质的重要途径。课程设计中以职业沟通能力训练为核心,突出对学生职业能力的训练,以理论教学为辅,实践教学为主,理论教学不求深不求全,“够用”就好。让学生在实践中锻炼、提高实际沟通能力,达到理实一体、学以致用。实践环节的安排、实施、评估,都围绕职业沟通能力来设计。

5.教材案例丰富、典型。本教材选取了上百个案例,内容涵盖日常交往、生活、工作等诸多方面的案例,能较好地满足学生的模仿和演练的实际需求。本教材不仅为课堂教学提供了大量的典型教案,同时为学生课后自学提供了补充案例,让学生在案例中体会人际沟通的精妙。

二、课程教学实施建议

1. 总体课时安排:建议本课程的总课时为 50~72 课时,每个项目约 4~6 课时。

2. 教学过程设计:教师应更多起引导作用,除了教材中设计的行动导向教学外,教师应注意收集、捕捉学生沟通中的素材进行引导、点评、示范,增强实践的个体针对性,提高教学效果,也可以增加一些游戏环节,营造快乐学习的氛围。

3. 学生主体学习:本课程实战型强,所以要先鼓励学生“敢说”、并计入课程考核中;其次引导学生说得好。在“说”的过程中,鼓励学生收集日常生活案例到课堂上交流,有沟通中的疑难问题也在课程教学过程中通过讨论、师生点评而加以解决。

4. 考核方式的改革:建议采用完全过程考核方式,取消理论考试。重点考核学生基本沟通技能,注重学习过程与目标一致性。考核内容可以包括:考勤及学习态度、课堂敢于发言、专项技能测试、综合技能测试、小组活动表现、平时沟通表现;考核方式可以教师打分、学生自评、学生互评、师生共同评定。

目 录

项目一 沟通的基本原则.....	1
项目介绍.....	1
学习目标.....	1
学习导入.....	1
学习准备.....	2
一、沟通的意义和作用	2
二、沟通的基本原则	3
三、沟通的技巧.....	10
四、沟通的注意点.....	13
学习行动	13
活动一：心态对比.....	13
活动二：国王的故事.....	13
活动三：性格牌游戏.....	14
学习评估	15
延伸思考	16
项目二 学会倾听	19
项目介绍	19
学习目标	19
学习导入	19
学习准备	20
一、倾听的作用.....	20
二、倾听的基本原则.....	22
三、倾听的技巧.....	23
四、倾听注意点.....	25
学习行动	26
活动一：角色体验.....	26
活动二：复述训练.....	27
活动三：心理辅导模拟训练.....	27
学习评估	27

延伸思考	29
项目三 学会拜访	32
项目介绍	32
学习目标	32
学习导入	32
学习准备	33
一、拜访作用	33
二、拜访的基本原则	33
三、拜访的技巧	34
四、拜访注意点	39
学习行动	39
活动一：讲座主持人模拟训练	39
活动二：拜访长辈(领导)训练	39
活动三：拜访陌生人训练	40
学习评估	40
延伸思考	42
项目四 学会接待	46
项目介绍	46
学习目标	46
学习导入	46
学习准备	47
一、接待的作用	47
二、接待的基本原则	47
三、接待的技巧	48
四、接待注意点	54
学习行动	55
活动一：模拟接待训练	55
活动二：电话通知训练	55
活动三：介绍校园训练	55
学习评估	55
延伸思考	60
项目五 学会赞美	62
项目介绍	62
学习目标	62
学习导入	62
学习准备	63

一、赞美的作用	63
二、赞美的基本原则	63
三、赞美的技巧	65
四、赞美注意点	69
学习行动	70
活动一:你能说出多少赞美的语言	70
活动二:同学间的互相赞美	70
活动三:运用赞美进行成功推销	71
学习评估	71
延伸思考	73
项目六 学会批评	75
项目介绍	75
学习目标	75
学习导入	75
学习准备	76
一、批评的作用	76
二、批评的基本原则	76
三、批评的技巧	77
四、批评注意点	83
学习行动	86
活动一:张杰和刘力的对话	86
活动二:你来试试	86
活动三:自我批评与他人批评	86
学习评估	87
延伸思考	88
项目七 学会说服	92
项目介绍	92
学习目标	92
学习导入	92
学习准备	93
一、说服的作用	93
二、说服的基本原则	94
三、说服的技巧	95
四、说服注意点	101
学习行动	102
活动一:我也来卖车	102

活动二:小红是如何劝说患者的	103
活动三:怎么处理合同的变故	103
学习评估	104
延伸思考	106
项目八 学会拒绝	110
项目介绍	110
学习目标	110
学习导入	110
学习准备	111
一、拒绝的作用	111
二、拒绝的基本原则	111
三、拒绝的技巧	112
四、拒绝注意点	116
学习行动	116
任务一:订购价格优惠的办公设备	116
任务二:说辞拒绝而又不伤和气	117
任务三:说说你的困惑	117
学习评估	117
延伸思考	119
项目九 学会问答	121
项目介绍	121
学习目标	121
学习导入	121
学习准备	122
一、问与答的作用	122
二、问答的原则	123
三、问答的技巧	125
四、问答的注意点	128
学习行动	128
任务一:对比封闭式和开放式提问	128
任务二:改改看	129
任务三:你能当好推销员吗?	129
学习评估	129
延伸思考	129
项目十 学会演讲	132
项目介绍	132

学习目标.....	132
学习导入.....	132
学习准备.....	133
一、演讲的作用	133
二、演讲的原则	133
三、演讲的基本功	134
四、演讲的注意点	141
学习行动.....	141
任务一:为姑奶奶生日做个简短的演讲	141
任务二:你会介绍自己吗?	141
任务三:你更喜欢哪个人的演讲风格?	141
学习评估.....	142
延伸思考.....	143
参考文献.....	146

项目一 沟通的基本原则

项目介绍

生活中的每一天我们都会与他人交流,沟通随时随地都伴随着我们,沟通是我们工作、学习、生活的必需品,也是人与人之间关系的润滑油。一个人能够与他人准确、及时地沟通,才能建立起良好的人际关系。本项目主要探讨与人沟通时要遵守的沟通基本原则、注意点以及沟通前的心态调整。

学习目标

掌握与他人沟通的基本原则,懂得心态在沟通中的重要性,学会在沟通前先调整好心态,使得沟通能顺畅并实现组织或个人目标。

学习导入

有个人请了甲、乙、丙、丁四个人吃饭,临近吃饭的时间了,丁迟迟未来。

这个人着急了,一句话就顺口而出:“该来的怎么还不来?”甲听到这话,不高兴了:“看来我是不该来的?”于是就告辞了。

这个人很后悔自己说错了话,连忙对乙、丙解释说:“不该走的怎么走了?”乙心想:“原来该走的是我。”于是也走了。

这时候,丙对他说“你真不会说话,把客人都气走了。”这人辩解说:“我说的又不是他们。”丙一听,心想:“这里只剩我一个人了,原来是说我啊!”也生气地走了。

你从这则故事中领会到什么?给自己做个简单的评价,你说话更多的是让人喜欢还是更多的是得罪他人。

学习准备

一、沟通的意义和作用

为什么要沟通？这个问题乍听起来，好像问别人“为什么要吃饭”或“为什么要睡觉”一样愚蠢。吃饭是因为饥饿，睡觉是因为困倦。同样，对于我们来说，沟通是一种自然而然的、必需的、无所不在的活动。通过沟通可以交流信息和获得感情与思想。在人们工作、娱乐、居家、买卖时，或者希望和一些人的关系更加稳固和持久时，都要通过交流、合作、达成协议来达到目的。人际关系与沟通彼此影响，二者可以互补，也能够相克。人际关系良好，沟通就比较顺畅；沟通良好，也能够促进人际关系的和谐，建立起良好的人际关系。反过来说，人际关系不良，就会增加沟通的困难；沟通不良，得罪他人、失去朋友，使人际关系变坏。人与人的交往，是一个反复沟通的过程，现代社会，不善于沟通将失去许多机会，同时也将导致自己无法与别人协作。你我都不是生活在孤岛上，只有与他人保持良好的协作，才能获取自己所需要的资源，才能获得成功。要知道，现实中所有的成功者都是重视人际沟通、擅长人际沟通的人。

一个人能够与他人准确、及时地沟通，才能建立起牢固的、长久的人际关系。让你在为人处世中游刃有余，让你能够交到更多的朋友，使自己在事业上左右逢源、如虎添翼，最终取得成功；使自己的生活变得更加精彩；使人际关系更加圆融，也使生命过得更有意义！

人际沟通在日常生活起着重要的作用，主要表现在：

（一）消除人际交流中的障碍，协调、改善各种人际关系

在人际交往中，每个人所处的文化、语言、观念、时间、经历、阅历、环境、心境、地位、学识以及性格不尽相同，导致在沟通中存在某些障碍，这些障碍的存在在人际沟通中是在所难免的，有些人就此认为人与人沟通是一件非常困难的事。实际上，我们需要找出障碍的成因，就能对症下药，就能帮助我们克服人际沟通中存在的问题，提高我们的交际能力，改善人际关系。

（二）传递和获得信息，实现组织或个人目标

信息的采集、传送、整理、交换，无一不是沟通的过程。通过沟通，交换有意义、有价值的各种信息，生活中的大小事务才得以开展。掌握低成本的沟通技巧、了解如何有效地传递信息才能提高办事效率，而积极地获得信息更会提高人的竞争优势。一个善于沟通的人可以一直保持注意力，随时抓住内容重点，找出所需要的重要信息，他们能更透彻了解信息的内容，拥有最佳的工作效率并节省时间与精力，获得更高的生产力，实现组织或个人的目标。

二、沟通的基本原则

没有规矩不成方圆。人际沟通也有其固有的原则,正确地掌握人际沟通的原则对人际交往有很大的帮助。日常交际活动中,严格遵守这些原则进行交流,将会使你立于不败之地,相反,违背了这些原则,将使你处处碰壁,寸步难行。

(一)良好的心态是沟通的基本问题

很多人都以为,沟通是一种讲话的技巧,其实这样说是不对的。一个人的心态不对,他的嘴就是像弹簧一样也没有用,所以沟通的基本问题其实是心态的问题。

有句话说:“心态决定一切”,意在提醒人们无论做什么都要拥有良好的心态,否则,话难讲,事难成。每个人都拥有自己的喜怒哀乐,都有着别于他人的心理活动,与人沟通时如果忽视了这种心态因素,信马由疆,往往会出现“信任危机”,最终使自己讨人嫌,甚至会影响工作。所以,我们不妨从“心态”开始,无论是生活也好、工作也好,都保持一个好的心态。沟通心态是根,沟通知识、技能是叶,养好根,沟通之树才能枝繁叶茂。积极的心态还是消极的心态在沟通中的作用是不一样的,积极的心态使沟通顺利进行,消极的心态阻碍沟通。例如,一个杯子中装了半杯水,不同心态的人,回答是不一样的。有人说:这个杯子是半满的;有人说:这个杯子是半空的;两种回答,两种心态,也就会有两种不同的处理问题与对待问题的方法,而认识问题与处理问题的方法,又直接影响着工作。生活中,如果总是以为谁谁都是不好,就自己一个人什么都好,整天牢骚满腹,以这种心态来沟通,十有八九沟通不好。

三个工人砌墙,有人问他们在干吗?

第一个人没好气地说:“砌墙,你没看到吗?”

第二个人笑笑:“我们在盖一幢高楼。”

第三个人笑容满面:“我们正在建一座新城市。”

10年后,第一个人仍在砌墙,第二个人成了工程师,而第三个人,是前两个人的老板。同样的起点,不一样的终点,这就是心态的力量。想法决定活法!

心态对一个人的影响非常大。当你以积极的心态去观察周围事物时,会觉得所有的一切都那么美好,充满希望;当你以消极的心态去看待周围事物时,会觉得所有一切都令人厌恶,了无生趣。事实上,一切现象都是中性的,是好是坏,完全由我们的心态决定。心态积极,看寂寥秋色也缤纷多彩,胜似春潮;心态消极,看万紫千红也凄风苦雨,仿佛煎熬。

年轻的母亲带着一对双胞胎女儿走进了玫瑰园。

没多久,一个小女孩哭哭啼啼地跑了回来,“妈妈,我不喜欢这个地方,它真的很讨厌!”

“为什么这么认为呢,宝贝?”

“因为这里的每朵花下面都有好多刺!”

这时,另一个小女孩却兴高采烈地跑回来,一边跑一边挥手大叫着:“妈妈,我好喜欢这个地方哦,真可爱啊!”

“为什么这么认为呢,宝贝?”