



高职高专“十二五”公共基础课规划教材

沟通技巧



G 主编 杨丽彬
OUTONG JIQIAO



配电子课件



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

高职高专“十二五”公共基础课规划教材

沟通技巧

主 编 杨丽彬

副主编 刘爱云 宋 艺

参 编 安洪斌 刘新梅

主 审 张 波



机械工业出版社

本书由具有一线丰富教学经验的教师精心编写而成。编者本着讲清原理知识、评析案例实质、巧设情境训练的思路,编入了沟通的基本知识、自我沟通、沟通的自身因素、沟通与礼仪、沟通技巧、沟通法则及与所讲知识的相关链接等内容,旨在提高学生的理论水平、实践能力,使学生拓宽视野,进而使其成为掌握沟通交流能力的人才。

本书可作为高职高专院校各类专业教学用书,也可作为希望提高沟通交流能力的各类人员自学的参考用书。

为方便教学,本书配备电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 免费下载。如有问题请致信 cmpgaozhi@sina.com,或致电 010-88379375 联系营销人员。

图书在版编目(CIP)数据

沟通技巧/杨丽彬主编. —北京:机械工业出版社, 2012. 4

高职高专“十二五”公共基础课规划教材

ISBN 978-7-111-37543-2

I. ①沟… II. ①杨… III. ①心理交往—高等职业教育—教材 IV. ①C912.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第029262号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:王玉鑫 责任编辑:张芳

责任校对:于新华 封面设计:张静

责任印制:杨曦

北京市朝阳展望印刷厂印刷

2012年4月第1版第1次印刷

184mm×260mm·12印张·206千字

0001—3000册

标准书号:ISBN 978-7-111-37543-2

定价:23.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066 门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010) 68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010) 88379649

读者购书热线:(010) 88379203 封面无防伪标均为盗版

序

当今世界，科学技术突飞猛进，国际政治多元化，世界经济全球化。绿色、和平、民主、自由、平等、和谐、宽容、以人为本、可持续发展已是人类社会主流的理念，而这些进步理念的确立、传播与弘扬，都离不开沟通，沟通无极限。

随着我国社会主义市场经济体制的确立与完善，现代人才与市场的关系越来越密不可分，而沟通技巧作为我们走向市场并在市场中拼搏的必备手段和工具，日益显现出不可或缺和替代的地位和作用。随着人类进入知识经济时代，人才经济要求人力资源必须具有高素质，而沟通技巧训练作为素质教育和人才可持续发展的教育内容，不仅已被列为各类院校学生的必修课，而且在人才自身发展过程中，也成为其必须不断修炼的主要内容之一，因为中外研究机构发现沟通交流能力是人才发展的核心能力。

沟通技巧，实际就是人们综合运用有声和无声语言及礼仪等的的能力。沟通能力既是技术，更是艺术，是一个人智力和非智力因素综合的外在表现。换句话说，沟通能力是一个人综合素质的重要组成部分。因此，在我们接受训练以掌握沟通技巧的同时，还必须注重学习基本文化知识，培养和提高自己的创意策划能力、组织能力及其他相关能力，了解和掌握一般的礼仪知识。只有这样才能做到：站起来能会说会道，坐下去能写会算，走出去能退能进。

正是在这样的形势下，杨丽彬主编了《沟通技巧》一书，我有幸担任了该书的主审。

在审阅此书时，我仔细阅读了编者从基本知识、自我沟通、自身因素、礼仪、沟通技巧、法则等6个层面讲解与博引的沟通技巧，这些技巧与理论均是从实践中归纳与升华出来的，既有理论探讨价值，更有提高人们沟通技巧的实际价值。编者们编写此书，付出了辛勤的劳动，可谓殚精竭虑。

处于“沟通无极限”的当下，传授沟通技巧的书可谓汗牛充栋，各有所长。

本书是由机械工业出版社与全国机械职业教育语文学科组合作开发的一部关于交流沟通类的教材，它是在国家第十一个“五年计划”里出版的最后一批书中的一部，可谓承前启后。



出于对文化探索的热爱，我每年都会利用假期行走于世界各地。这些经历告诉我，无论何时何地，只要你具备良好的沟通能力，你与世界的距离就会变得很近。就在本书南宁审稿会后，全国机械职业教育语文学科组的教师们应邀赴越南国家大学考察，在与该校外国语学院师生交流汉语国际化等问题时，他们也提到，汉语中的许多沟通技巧是其他语言所不具备的。本书正好充分挖掘了运用汉语实施沟通的一些独特技巧。

教育的终极目标是造就有开创精神的人，从而建立起一个创新型社会，使人类社会与自然界和谐发展。而一个有创新精神与能力的人，首先必须是一个有良好沟通能力、追求美好生活及没有思想枷锁的人。

传授沟通技巧，各有各的套路，但我相信这本《沟通技巧》会成为使用者提升沟通能力、“绝江河”而疾驶的“舟楫”；这本来来自于教学一线、搜集和总结了人类沟通技巧和智慧的书，会帮助读者获得可“致千里”沟通的“舆马”。

传授交流技巧的图书虽如“遮天莲叶无穷碧”，但我相信，杨丽彬主编的这本《沟通技巧》定会如“映日荷花”般“别样红”。

张波

前 言

本书由富有多年一线教学经验的教师精心编写。书中大量的理论与事例均凝结了教师们生活实践中的宝贵经验,对提高沟通技巧大有裨益。为此,我们愿意将自己积累的这些财富与各位想提高自己沟通技巧的朋友分享。

本书由杨丽彬(北京电子科技职业学院)主编(编写第五章的第一、二两部分,第六章及前言);刘爱云、宋艺(北京电子科技职业学院)任副主编,其中刘爱云编写第五章的第三~五部分,宋艺编写第二章、第三章和第五章的第六、七两部分。安洪斌(北京电子科技职业学院)编写第一章;刘新梅(北京市环境与艺术学校)编写第四章。本书由张波(四川工程职业技术学院)主审并写了序。

在全国机械职业教育语文学科组四届四次暨本书审稿会议(南宁)上,以下同志参与审稿并提出宝贵意见:樊秀娟、张文玲(西安理工大学高等技术学院)、余文龙(武汉市仪表电子学校)、蒋祖国(广西技师学院)、朱清刚(山西长治机电工业学校)、邱瑞宏(安徽国防科技职业学院)、梁联强(广西机电职业技术学院)、周智美(贵州省机械工业学校)、宁丽(柳州市交通学校)。我们在此表示衷心感谢。

本书在编写过程中参阅了大量资料,恕未一一列出,在此一并表示衷心的感谢。

本书虽经多次校审,但由于编者水平有限,难免仍有瑕疵,欢迎读者指正,我们将不胜感激。

编 者

目 录

序	1
前言	1
第一章 沟通的基本知识	1
一、沟通的概念	1
二、沟通的三大要素	2
三、沟通的种类	4
四、沟通的两种基本方式	5
第二章 自我沟通	21
一、自我认识	21
二、自我管理	23
第三章 沟通的自身因素	34
一、心态调整	34
二、个人魅力	39
第四章 沟通与礼仪	49
一、沟通与礼仪的关系	49
二、常用礼仪	50
第五章 沟通技巧	87
一、有效倾听	87
二、牢记姓名	98
三、风趣幽默	104
四、真诚道歉	116
五、批评有方	130
六、换位思考	136

七、婉言拒绝.....	143
第六章 沟通法则	150
一、真诚赞美.....	150
二、心怀感恩.....	165
参考文献	181

第一章 沟通的基本知识

戴尔·卡耐基说过：一个人在事业上的成功，仅有15%靠他的专业技术，另外85%要靠他的处世技巧和人际关系。这就提示我们：青年人要想立志成才，既要具有一定的专业知识，还应当广结善缘、广交朋友、联络感情、交流信息、互相激励、取长补短。作为一名大学生，要想在职场上有所作为，就必须有能力应对各种问题和挫折，还要学会与同事、客户等合作者及社会上的各种人打交道。因此，了解沟通知识，掌握沟通技巧，并对人际关系进行良好的运作，就成为进入职场、融入社会的重要保证。沟通技巧应当成为每位青年人的必修课。

一、沟通的概念

（一）沟通的定义

沟通，是人们分享信息、思想和感情的过程。这种过程不仅包括口头语言和书面语言，也包含形体语言、个人的习气和方式以及物种环境（包括赋予信息的任何载体，如服装、饰物、气氛等）。

沟通不是一个人天生就会的，而是在学习、实践中培养和锻炼出来的，是人们彼此传递和交流信息的个人行为和社会互动行为的结果。所以，一个人如果想要恰当地进行沟通，就得不断地学习。

（二）沟通的作用

有效沟通对一个人事业的成功、人际关系的和谐、生活的幸福有着直接的影响，沟通能力是一种可以随身携带、永不过时的基本能力，是一个人所拥有的重要资本。

沟通的作用具体表现为以下几点。



1. 沟通可以获得消息情报

通过沟通，可以了解周围环境及情况，并作出反应和抉择。

2. 沟通是联系社会的纽带

沟通使人们能在社会交往过程中，增强社会联系和社会意识，积极参加社会活动。

3. 沟通是前进的动力

沟通可以促进人实现当前目标和最终目标，激励人的意愿和理想，鼓励为实现共同商定的目的而进行的个别活动和社会活动。从步入职场到理财经营，从商场购物到居家生活，无论哪种社会活动都需要通过沟通获得目标、通过沟通获得支持，并产生积极进取的力量。

4. 沟通是伴随我们一生的教育

沟通知识可以促进智力的发展，培养人的品格，并使其在人生各个阶段获得各种技能和能力。

★事例

秦二世当政时，曾下令用油漆来漆城墙。对此，优旃持不同意见，他对秦二世说：“很好，皇上即使不讲，为臣的也将请求这样做，漆城虽然使百姓忧愁，但是辉煌美观。城墙漆过之后显得高大威严而且光滑无比，敌人攻城时就爬不上来。”

优旃的话使秦二世在发笑之余，领悟到其反面的意思，便停止了这件劳民伤财的计划。

【评析】优旃在说话中恰当地表达了自己的意思，实现了自己的谈话目的，并且使残暴的秦二世也不得不接受自己的建议，这说明有效沟通能够对人起到教育作用。

二、沟通的三大要素

沟通的要素包括沟通的目标，沟通达成的共同协议，沟通的信息、思想和感情三个方面。

（一）要有一个明确的目标

沟通一定要有一个明确的目标。没有目标的沟通不能称为沟通，只能叫做闲聊。沟通有一个明确的目标，这是沟通最重要的前提。当我们懂得这一点后，在和他人的沟通的时候，所说的第一句话应该是：“这次我找你的目的是……”沟通时所说的第一句话就要表述清楚自己想达到的目的，这是非常重要的，是沟通行为的第一个表现。

（二）要达成共同的协议

沟通结束以后，一定要形成一个双方或者多方共同认可的协议，只有形成了这样的协议才算是完成了一次沟通。如果没有达成协议，就不能称之为沟通。因此，当我们明确了沟通的第二个要素以后，和他人沟通结束的时候，一定会用这样的话来总结：“通过刚才的交流，我们现在达成了这样一个协议……”这是沟通技巧的一个非常重要的体现。总之，在沟通结束的时候一定要做总结，这不仅是沟通的要素，而且是一个非常良好的沟通行为。

（三）要沟通信息、思想和情感

沟通的内容不仅仅是信息，还包括更加重要的思想和情感。其中信息沟通较为容易，如今天几点钟起床、现在是几点了等，彼此之间很容易达到沟通的目的；但是，在沟通过程中，传递信息并不是主要的内容，更难于做到的是沟通彼此之间的思想和感情。这就需要掌握恰当的沟通方法和方式。

★事例

英国维多利亚女王跟丈夫阿尔伯特亲王吵架后，想要和好，但丈夫闭门不出，拒绝来往。女王决心主动道歉，于是去敲丈夫的门。

“谁？”屋里人问道。

“我是女王。”女王回答。

门没有打开，又敲了几次，里面没有反应。这时女王才醒悟，马上换了温柔的话语说：“对不起，亲爱的，我是你的妻子。”

门立即打开了。

【评析】沟通的对象不同、场合不同、情况不同，便会有不同的沟通类型。维多利亚女王的前后两种沟通方式不同，结果也就不同了。

三、沟通的种类

课堂活动

想一想，在学习和生活中都有哪些形式的沟通？请列举。

从沟通对象来看，沟通不仅是与其他人交流交际，还包括自我沟通。“自我”即如何看待和感受自己。因此，从沟通的形式划分，沟通可以分为以下几类。

（一）自身沟通

自身沟通即发生在人们自身内部的沟通，包括思想、情感和人们看待自己的方式，还包括自我认知、自我评价等。例如，如果某天你过得很好，你可能以一种肯定的方式来看待自己。

（二）人际沟通

人际沟通即在一对一的基础上进行的沟通，一般发生在非正式的、不规则的环境中。这种沟通通常发生在两个人之间。例如，朋友之间交谈时，把自己的背景和经验融入谈话中。

（三）小组中的沟通

小组中的沟通发生在少数人员聚在一起解决某个问题时。小组必须足够小，以便小组成员都有机会与其他成员相互影响。它与人际沟通相比，环境比较正规。

（四）公共场合沟通

公共场合沟通即在公共场合中发送者向听众发送某种信息，渠道扩大，但反馈受阻。例如，演讲、说书等。

（五）大众沟通

与公共场合沟通一样，大众沟通具有高度结构化的信息和大量的听众。它们的不同之处在于沟通时有无反馈，即大众沟通的发送者与接收者之间几乎没有交流。例如，在电视节目中主持人主持节目、演员表演节目时，电视机前的观众无法直接与之交流。

四、沟通的两种基本方式

课堂活动

想一想，你在学习和生活中，常用什么方式和他人沟通？请列举出来。

在沟通中，人们使用得最多的是语言——口头语言和书面语言。书面语言，如短信、书信等。这是人类特有的一种非常好的沟通模式。实际上在学习和生活中，人们除了使用语言沟通外，有时还会使用肢体语言去沟通，如用眼神、面部表情和手势去沟通。归纳起来，沟通方式有两种：语言沟通和非语言沟通。

（一）语言沟通

1. 语言沟通的特点及要点

语言沟通的特点：词语是沟通的基础，人决定含义，语言环境决定含义，风格、角色和团体成员决定含义。

词语有褒贬、轻重等词典规定的意义，但在具体的语境中会有其当时、当地和人物背景形成的临时语义。例如，《荷花淀》中寻找去当八路打鬼子的丈夫的一群女人们，明明心里爱着自己的丈夫，可嘴里却说他们是“狠心贼”。

交谈是靠声音来实现的，如果声音使用不当，就可能成为他人理解信息的阻力，



因此，交谈的内容重要，而以声音所反映出来的表达方式更重要，这正如“人饰衣服，马饰鞍”一样，要想进行有效的语言沟通，也要修饰自己的语言。“口语修辞”能起到修饰语言的作用。“口语修辞”就是在表达某种语义时，常在话说出口前有意地对话意、语音、语态等做一些修饰或调整。口语修辞是将话说得准确、鲜明、生动、得体的技巧，是使沟通更有效的一种语言艺术。它包括语调、语气、重音、停顿、节奏等。

在语言沟通时，要合理使用不同的声音要素，才能达到好的沟通效果。因此，要学会美化自己的声音。

2. 美化声音

要修炼自己说话时的形象，完全可以通过后天的自我训练来提高。可以从以下方面进行。

(1) 巧用语调 俗话说，听话听音，锣鼓听声。生动多变的语调是一种表意功能很强的口语修辞手段。语调的构成因素比较复杂，它是由节奏的快慢起伏、音调的抑扬顿挫、语速的停延连接和音量的轻重强弱通过不同的方式组合而成的。

语调高低升降的变化可以表达不同的含义，常见的有：

1) 高升调。常用于呼唤、号召、惊疑等情感较为激昂的句子。

例如，让我们高举起振兴中华民族的希望火炬，去奋斗！去开拓！去创造我们美好的未来！

2) 平直调。多用于一般的叙述、说明句。

例如，我不相信天上有上帝、宇宙有鬼神，但我相信，每个人都有他自己的命运。

3) 抑降调。多用于祈使、感叹等句子。

例如，每个人都有自己的人生航线，但是没有一条会是笔直的，它充满着曲折，我们的历史就是这样。

4) 曲折调。一般表示含蓄、反诘、夸张等情感。

例如，什么“人权自由”、“博爱平等”，全是骗人的鬼话。

课堂活动

根据括号内的提示，用恰当的语调说出下面的话。

“你到这里来过？”

1. 高兴（这太好了！）
2. 惊讶（真没有想到。）
3. 怀疑（这可能吗？）
4. 责怪（你不应该来呀！）
5. 愤怒（真是太不像话了！）
6. 惋惜（唉！无可挽回的过失。）
7. 轻蔑（这种地方你也来，你是什么东西。）
8. 冷漠（是否来过与我无关。）

（2）吐字清晰 发音时应该使语音标准规范，吐字要清晰，做到字正腔圆。吐字就是声母要像喷出来那样清晰有力，要靠这股力量带动韵母的发音。韵母要拉开立起，使整个音节响亮，圆润饱满。尾音收音要归到应有的位置，不能含混。尾音是前一个音节的结尾，又是下一个音节的开始。发声的基本要求是加大气息，喉部放松，借助适度的共鸣来扩大音量，美化音色。

课堂活动

请读清楚下面的绕口令。

1. 三山撑四水，四水绕三山，三山四水春常在，四水三山四时春。
2. 粉红墙上画凤凰，红凤凰，粉凤凰，红粉红凤凰，粉红粉凤凰。
3. 轻重音练习：他吃了一块蛋糕。
他吃了一块蛋糕。
他吃了一块蛋糕。
他吃了一块蛋糕。

（3）控制节奏 交流沟通时，要从实际内容出发，根据内容的要求、感情的变化来确定说话的速度，声调的高低，做到快慢高低得体、缓急适中、快而不乱、慢而不滞，使语言富有节奏变化，让人爱听。

抑扬顿挫才会引人入胜。下面几种语言节奏较为常用，应注意掌握：

- 1) 高亢型。声音偏高，起伏较大，语调昂扬，语势多上行。用于鼓动性强的演说，叙述一件重大的事件，宣传重要决定及使人激动的事。
- 2) 低沉型。语流偏慢，语气压抑，语势多下行。多用于悲剧色彩的事件叙述，

或慰问、怀念等。

3) 凝重型。声音适中，语流适当，既不高亢，也不低沉，重点词语清晰沉稳，次要词语不滑不促。用于发表议论和某种语重心长的劝说，或抒发感情等。

4) 轻快型。多扬少抑，听起来不费力。日常性的对话、一般性的辩论都可使用这种语言节奏。

5) 紧张型。语流较快，句中不延长停顿。用于重要情况的汇报，必须立即加以澄清的事实申辩等。

6) 舒缓型。声音不高也不低，语流从容，既不急促，也不大起大落。说明性、解释性的叙述，学术探讨等宜用。

在不同的场合，要注意运用有效的发音。坚毅激进的声音，可以给人一种奋进感；柔和清脆的声音使人愉快；低缓忧郁的声音让人感伤；而粗俗急躁的声音使人愤怒。所以，要试着去掉自己的发音障碍，调整节奏和音色，做个说话受人欢迎的人。

(4) 声气传情 “声气传情”包括多种技巧，主要指的是语气。不同的发声方式，不同的气息状态，可以表达不同的思想感情。为了使语言表达出思想的紧张严肃、轻松愉快以及情节的跌宕起伏，就需要使用语言艺术的摹声、气音、颤音、拖腔等表现手法。摹声：如马蹄哒哒，模仿老人说话等。气声：声带收缩不振动，用带有气流的语气来说话，如“这是谁呀？怕是偷东西来了吧？”颤音：声音发抖。拖腔：使声音漫长、委婉的说唱方法，如“这……我还是下次再告诉你吧。”

在人际交往中，人们最忌讳那种傲慢的腔调、得意忘形的神情、刻板僵硬的语气。而谦逊的态度、委婉动听的语调，会令人心悦诚服。

★事例

在奥斯卡领奖台上，著名影星英格丽·鲍曼在连获两届最佳女主角奖后，又一次获得最佳女配角奖，但她对和她角逐此奖的弗伦汀娜极其推崇和敬佩。“原谅我，弗伦汀娜，我事先并没有打算获奖。”

【评析】谦虚的一句话消除了对方的心理隔阂，促进了两个人的友谊。

说话时，要让自己的声音充满热情与活力，这是使谈话精彩的有效方法。响亮而生动的声音给人以充满活力之感，这样的声音能带动和感染自己的沟通对象。

(5) 音量适当 语言的威慑力和影响力与声音的大小是两回事。声音过大只能

迫使他人不愿听你讲话，讨厌你说话的声音，粗声大嗓是一种不文明的表现。

每个人的声音大小有一个范围，试着发出各种音量，仔细听听，找到一种适合自己的音量。根据情境或场合的需要掌握音量的大小，人数不同，语气不同。

例如，如果你到了有 2000 个座位的大会堂，但是只来了 200 人，你除了请这 200 人尽量往前面坐，是不是也得改变音量？

2000 人是演讲，200 人是小演讲，20 人就成了谈话会。你怎能用对 2000 人演讲的语气来对眼前的 20 人说话呢？只怕当你那么做的时候，仅有的 20 人也要走了，因为你表现得太夸张，音量太大，令人受不了。

试一试，找出自己弹性的“音域”。

如果觉得自己的声音不够好，就可以多练。

首先，可以试着把同一句话，如“风调雨顺”，用不一样的声音各说一遍。先沉下来，用低音，再一次一次地渐渐拉高。

也可以先用粗浊的音色说，再改成尖细的调子。

通过这种方式，就可以找出自己的“音域”，也就是“有多大发挥的空间和多大的可塑性”。

当然，在进行语言沟通时，会有种种障碍影响沟通效果，因此要学会克服消极的讲话障碍。例如：

1) 习惯和别人唱反调。在生活中，有一些人常常喜欢和别人唱反调，无论别人说什么，他总习惯反驳。总是自以为比别人高明，凡事都想占上风。

★事例

关羽受刘备重托留守荆州时，诸葛亮再三叮嘱他“北拒曹操，南和孙权”。可当孙权派人来见关羽，为儿子求婚时，关羽一听大怒，喝道：“吾虎女安肯嫁犬子？”关羽说这话时没有顾全大局，不计后果，导致吴蜀联盟破裂，最后刀兵相见，关羽也败走麦城，被俘身亡。

小贴士

声音可以塑造

请不要以为声音全是天生的，改不了；也不要以为会讲话、能成为演说家的人一定要会说普通话。其实，这些都是可以通过后天来塑造的。

我们看模仿秀，不论原本自己的声音怎样，通过一会儿把声音压扁，一会儿把声音放低，又一下子拉高、拉长等变化，模仿者即刻将模仿对象模仿得惟妙惟肖。