



沟通技巧

GOUTONG JIQIAO

谢红霞 ◎ 编 著

21 世纪高职高专规划教材·通识课系列

沟通技巧

谢红霞 编著

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通技巧/谢红霞编著. —北京: 中国人民大学出版社, 2011
21 世纪高职高专规划教材·通识课系列
ISBN 978-7-300-13299-0

I. ①沟… II. ①谢… III. ①人间交往-教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 021235 号

21 世纪高职高专规划教材·通识课系列

沟通技巧

谢红霞 编著

出版发行	中国人民大学出版社	
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码 100080
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn	
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)	
经 销	新华书店	
印 刷	北京七色印务有限公司	
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次 2011 年 8 月第 1 版
印 张	16.25	印 次 2012 年 8 月第 2 次印刷
字 数	367 000	定 价 28.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



前言

沟通在我们生活当中无处不在。从某种意义上说,沟通已经不再是一种职业技能,而是一种生存的方式。现代科技的发展拉近了我们的距离,让我们有更多的沟通便利,但却无法减少沟通中的误解,因为我们常常戴着有色眼镜与人交往。我们的文化背景、成长阅历、教育背景和家庭环境等,形成了独特的过滤器。这个过滤器决定了我们如何表达、倾听,如何诠释和评价语言信息和非语言信息。正是这些,让人与人之间的沟通变得复杂而充满挑战。

对于大学生而言,随着大学生就业的市场化,大学生的沟通能力越来越重要,学校对大学生沟通能力培养教育的要求也越来越高。大学生如何在市场法则面前将自己最优秀的品质、最突出的才能表现出来,除了应具备过硬的专业知识外,更重要的是要有较强的沟通能力。事实证明,良好的沟通能力是大学生走向成功的通行证。沟通能力强的大学生,在学校学习期间很容易成为学生干部和各项活动的积极分子,并能获得多项兼职。参加工作以后,他们能很快地融入一定的生活圈和交际圈,将自己所学的知识转化到工作中,迅速适应工作环境,在工作中还能够取得他人的帮助,与其愉快合作,在事业上取得成就。

作为旨在提高沟通能力的教材,本书有以下几个特点:

(1) 理念新。根据职业教育的目标,本教材把培养学生的综合职业能力作为人才培养的重点,而沟通能力既是一种最基本的生存能力,又是一种可持续发展的能力,是职业能力中的关键能力。对最关键的能力进行强化训练,不仅有助于学生沟通能力的提高,而且有助于学生综合职业能力的提高。

(2) 内容新。知识是基础,能力是核心,素质是关键。本教材按照知识、能力、素质三个层次来安排全书的结构,共分为三篇:基础篇、技能篇和应用篇。在基础篇中通过四个活动使学生掌握沟通的基本知识;在技能篇中通过七个技巧使学生掌握单项沟通技能;在应用篇中通过八个学习情境使学生学会综合运用沟通知识和技能来提高在不同情境下的沟通技巧,培养综合素质。

(3) 体例新。本教材每部分内容都按照能力测试、情景导入、教学内容、技能训练来安排, 教学内容中穿插介绍一些沟通故事、小资料、沟通游戏等, 使教材体例活泼新颖, 趣味性强。这种安排既遵循教学原则, 符合认知规律, 又突出情景训练和能力培养。

本教材的基础篇、技能篇以及应用篇中的情境一、五、六、七、八由谢红霞编写, 应用篇中的情境二、三、四由贺静编写。全书由谢红霞教授进行整体框架设计并统稿。

本教材适合高职高专各专业学生使用, 同时, 也可以作为企业各类管理人员培训和自学参考的读物。本教材是编著者在总结多年教学经验的基础上, 参考了大量有关文献及网上资源完成的。由于编写时间紧迫, 加上水平有限, 书中难免有不足乃至错误之处, 真诚希望广大读者提出宝贵意见与建议。

编著者

2011 年 4 月

教师信息反馈表

为了更好地为您服务，提高教学质量，中国人民大学出版社愿意为您提供全面的教学支持，期望与您建立更广泛的合作关系。请您填好下表后以电子邮件或信件的形式反馈给我们。

您使用过或正在使用的我社教材名称		版次	
您希望获得哪些相关教学资料			
您对本书的建议（可附页）			
您的姓名			
您所在的学校、院系			
您所讲授课程的名称			
学生人数			
您的联系地址			
邮政编码		联系电话	
电子邮件（必填）			
您是否为人大社教研网会员	☐ 是，会员卡号：_____ ☐ 不是，现在申请		
您在相关专业是否有主编或参编教材意向	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不一定		
您所希望参编或主编的教材的基本情况（包括内容、框架结构、特色等，可附页）			

我们的联系方式：北京市海淀区中关村大街 31 号

中国人民大学出版社教育分社

邮政编码：100080

电话：010-62515910

网址：<http://www.crup.com.cn/jiaoyu/>

E-mail: jyfs_2007@126.com



目 录



上篇 基础篇

活动一 沟通认知	3
学习单元 1 认识沟通	4
学习单元 2 沟通的类型与原则	9
学习单元 3 了解沟通的重要性	13
活动二 沟通障碍及消除	18
学习单元 1 沟通的模式	19
学习单元 2 沟通的障碍及消除	24
学习单元 3 沟通的三个环节	30
活动三 沟通方式的选择	39
学习单元 1 沟通方式的类型	41
学习单元 2 沟通方式的选择	47
活动四 沟通心态及沟通能力培养	53
学习单元 1 沟通心态的养成	54
学习单元 2 沟通能力的培养	66

中篇 技能篇

技能一 说的技巧	75
技巧 1 根据沟通对象决定说什么	76
技巧 2 选择恰当的话题	79
技巧 3 恰当地表达	80

技巧 4 把难听的话说得好听	83
技巧 5 掌握好说话的分寸	84
技巧 6 诙谐幽默	88
技能二 听的技巧	91
技巧 1 积极聆听	93
技巧 2 排除倾听障碍	96
技巧 3 掌握倾听的方法	98
技能三 问的技巧	104
技巧 1 发问的目的要明确	105
技巧 2 掌握好提问的方式	107
技巧 3 提问要讲究艺术性	110
技能四 答的技巧	113
技巧 1 慎重回答	114
技巧 2 恰当表达	115
技巧 3 巧妙应对	118
技能五 写的技巧	122
技巧 1 确定恰当的写作用体	123
技巧 2 掌握写作的流程	125
技巧 3 了解不同文体的写作要求	127
技能六 看的技巧	133
技巧 1 从穿着打扮看人	135
技巧 2 肢体语言暴露内心世界	138
技巧 3 看人说话	141
技能七 笑的技巧	144
技巧 1 自信的微笑	145
技巧 2 用微笑传递自己良好的情绪	147
技巧 3 学会正确的微笑	150

下篇 应用篇

情境一 演讲沟通技巧	155
子情境 1 命题演讲的技巧	156
子情境 2 即兴演讲的技巧	160
子情境 3 辩论演讲的技巧	163
情境二 谈判沟通技巧	169
子情境 1 谈判中的语言沟通技巧	171
子情境 2 谈判中的非语言沟通技巧	176

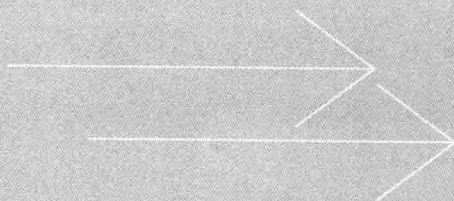
情境三 电话沟通技巧	179
子情境 1 打电话的技巧	180
子情境 2 接电话的技巧	183
子情境 3 转接电话的技巧	185
子情境 4 特殊电话处理技巧	187
情境四 会议沟通技巧	190
子情境 1 组织会议的技巧	191
子情境 2 主持会议的技巧	193
情境五 与同事沟通技巧	199
子情境 1 受同事欢迎的技巧	200
子情境 2 与同事融洽相处的技巧	204
子情境 3 与同事沟通的技巧	208
情境六 与上级沟通技巧	211
子情境 1 向上级请示汇报的技巧	212
子情境 2 说服上级的技巧	215
子情境 3 与上级沟通的艺术	217
子情境 4 应对棘手问题的技巧	219
情境七 与下级沟通技巧	224
子情境 1 下达命令的技巧	225
子情境 2 赞扬下级的技巧	227
子情境 3 批评下级的技巧	228
子情境 4 拒绝下级的技巧	231
子情境 5 有效说服下级的技巧	232
情境八 与客户沟通技巧	236
子情境 1 接近客户的技巧	237
子情境 2 与客户洽谈的技巧	240
子情境 3 处理异议的技巧	242
子情境 4 说服成交的技巧	246
主要参考文献	249

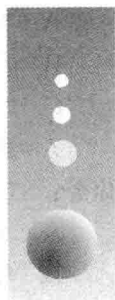
基础篇

沟通是为了更好地相处与交流！

因为这世界上的人形形色色，没有哪一个是专门为你准备的。一个了解你的思想，懂得你的想法，不会误会你的人就在你身边的几率不大，要不然也不会有人感慨“知音难觅”了。

沟通会让人了解你、懂得你，从而减少生活中无谓的苦恼，使你生活得更快乐！





活动一 沟通认知



能力测试

沟通能力测试

具有良好的沟通能力可以使你很好地表达自己的思想和情感，获得别人的理解和支持，保持良好的人际关系。沟通能力较差的人常常会被别人误解，给别人留下不好的印象，甚至无意中对别人造成伤害。想测一下你的沟通能力吗？那就开始吧！

1. 你跟新同学打成一片一般需要多少天？
A. 一天 B. 一个星期 C. 十天甚至更久
2. 当你发言时有些人起哄或者干扰，你会：
A. 礼貌地要求他们不要这样做 B. 置之不理 C. 气愤地走下台
3. 上课时家里有人来找你，恰好你坐后排，你会：
A. 悄悄地暗示老师，得到允许后从后门出去
B. 假装不知道，但心里很焦急，老走神
C. 偷偷从后门溜出去
4. 放学了，你有急事要快点走，而值日的同学想让你帮忙打扫教室，你会：
A. 很抱歉地说：“对不起，我有急事，下次一定帮你”
B. 看也不看地说：“不行，我有急事呢”
C. 故意听不见，跑出教室
5. 开学不久你就被同学选为班长，你会：
A. 感谢同学们的信任和支持，并表示一定把工作做好
B. 觉得没什么大不了的，默默地要求自己把工作做好
C. 觉得别人选自己是别有用心，一个劲儿地推托
6. 有同学跟你说：“我告诉你一件事儿，你可不要跟别人说哦……”这时你会说：

A. “哦！谢谢你对我的信任。我不是知道这件事的第二个人吧”

B. “你都能告诉我了，我怎么不能告诉别人呢”

C. “那你就别说好了”

7. 老师布置你和另一位同学一起完成一项任务，而这位同学恰恰和你不怎么友好，你会：

A. 大方地跟他（她）握手：“今后我们可是同一条船上的人哦”

B. 勉强接受，但工作中决不配合

C. 坚决向老师抗议，宁可不做

8. 你和别人为一个问题争论，眼看就要闹僵了，这时你会：

A. 立即说：“好了好了，我们大家都静一静，也许是你错了，当然，也有可能是我的错”

B. 坚持下去，不赢不休

C. 愤然退场，不欢而散

计分方法：选 A 计 3 分，选 B 计 2 分，选 C 计 1 分。

解析：

1. 总分为 8~12 分：你的沟通能力较弱。由于你对沟通能力的重视不够，而且也没有足够的自信心，导致你在成长的道路上，一些机遇常常与你擦肩而过。你应该以轻松、热情的面貌与同学进行交流，把自己看作集体中的一员。同时，对别的同学也不可存在任何偏见。经常与人交流，取长补短，改变自己拘谨封闭的状态。记住：沟通能力是成功的保证和进步的阶梯。

2. 总分为 13~19 分：你的沟通能力较强，在大多数集体活动中表现出色，但有时缺乏自信心，还需加强学习与锻炼。

3. 总分为 20~24 分：你的沟通能力很强。无论你是学生干部还是普通学生，你都表现得非常好，在各种社交场合大方得体。你待人真诚友善，不狂妄虚伪。在原则问题上，你既能善于坚持并推销自己的主张，同时还能争取和团结各种力量。你自信心强，同学们都信任你，你可以使你的班级充满着团结和谐的气氛。

你的沟通能力如何？你想成为一个沟通高手吗？你对沟通了解多少？什么是沟通？在什么情况下需要沟通？沟通为什么如此重要？如何与人进行沟通？通过本次活动，我们帮你解决这些问题。

学习单元 1 认识沟通



情景导入

何谓“沟通”？

张三问李四：“请问你今年贵庚？”

李四：“我不耕田，我是养鸭子的。”

张三：“我不是问你这个，我是问你今年多大？”

李四：“二斤重、二斤重。”

张三：“我也不是问你这个，我是问你今年几岁？”

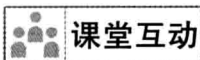
李四：“哦！养鸭也要缴税。”

其实，人与人之间的沟通，大多数都是这样进行的。

问题与思考：

1. 张三与李四之间沟通的问题出在哪里？
2. 什么是沟通？
3. 沟通涉及哪些要素？
4. 应该如何沟通？

一、什么是沟通



课堂互动

请在白纸上用一句话描述你对沟通的理解与定义。

《不列颠百科全书》认为：沟通是用任何方法彼此交换信息，即指一个人与另一个人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介，所从事交换信息的方法。《韦氏大辞典》认为：沟通是文字、文句或消息之交流，思想或意见之交换。斯蒂芬·P·罗宾斯认为：沟通是意义的传递和理解。拉斯韦尔认为：沟通是什么人说什么，由什么路线传至什么人，达到什么结果。西蒙认为：沟通可视为任何一种程序，借此程序，组织中的一成员将其所决定意见或前提传递给其他有关成员。

对于沟通的含义，可以说是众说纷纭，莫衷一是。据统计，关于沟通的定义已达150种左右，具体可以概括为以下几种类型：

- (1) 共享说：强调传者与受者对信息的分享，以美国传播学家施拉姆为代表。
- (2) 交流说：强调沟通是有来有往的双向活动，如美国学者霍本的观点为“沟通即是用言语交流思想”。
- (3) 影响（说服）说：强调传者对受者施加影响的行为，如美国学者露西与彼得森认为“沟通是人影响人的全部过程”。
- (4) 符号（信息）说：强调沟通是符号或信息的流动，如美国学者贝雷尔森认为“沟通是通过传播媒介所作的符号的传送。”

总之，沟通的内涵是信息的传递、被理解与准确理解、互动反馈，目的是希望达成一致。因此，我们将沟通定义为：沟通是两个或两个以上的个体或群体之间通过语言或非语言的形式，传递信息、交流信息、加强理解的过程。

根据沟通的定义，沟通的具体内涵可概括为以下几个方面。

（一）沟通不是只说给别人听

有人认为，沟通是“我说给你听”。我是说话者，你是听话者，我发出一项信息，并传递给你，你收到信息后，把它“译解”，然后采取令我满意的行动。但是我说给你听，你未必都愿意听；就算听了，也不见得真正听懂了我的意思；即使听懂了我的意思，你也不一定就会按我的意图去行动。所以，沟通并不是片面的“我说给你听。”

(二) 沟通不是只听别人说

“世事洞明皆学问”，多听别人的话，可以学到许多书本上没有的东西，对自己有很大的益处。然而仅仅你说我听，也不算是有效的沟通。因为仅仅你说我听，我以为听懂了，其实没听懂，就照着去做，结果却证明“原来我听错了”，等于没有沟通，甚至带来了危害。

(三) 沟通是“通”彼此之“理”

沟通是人与人之间传达思想、观念或交换情报、信息的过程，等于“你说给我听”加上“我说给你听”，以求得相互了解，并彼此达到某种程度的理解。

与他人沟通，“理”是基础，但“通理”首先要寻求共鸣。常言说，“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”。寻求共鸣便可使你成为对方的知己，避免话不投机。所谓“共鸣”，是沟通双方思想感情上达到一致的体验，产生共鸣意味着沟通双方的情绪已经融洽，从而为“通理”铺平了道路，使对方从心理上愿意接受你的观点和主张。

二、沟通的要素

沟通游戏

搭纸牌

游戏目标：让学生领会到协调、合作、交流的重要性。

参加人数：每组 5~6 人，可有 3~4 组。

游戏时间：15 分钟。

游戏工具：新纸牌 4~5 副。

要求：

1. 各小组有 15 分钟的时间进行准备；
2. 小组成员可用纸牌的边将纸牌搭起来；
3. 纸牌搭得最高的小组胜出。

讨论：

1. 在完成该游戏的过程中需要沟通吗？
2. 沟通中有哪些要素？

沟通过程必须具有以下三个要素。

(一) 一定要有一个明确的目标

沟通要有一个明确的目标，这是沟通最重要的前提。所以，我们在和别人沟通的时候，见面的第一句话应该说：“这次我找你的目的是……”这是非常重要的，也是你的沟通技巧在行为上的一个表现。

沟通故事

认清对方的目标

“我想要辆车。”十七岁的儿子对老爸说。

“什么？你想开车？你有驾照了吗？”

“有了！学校带我们去考的。”儿子得意地把驾照掏出来。

老爸看了看，扔回去：

“开车干什么？你妈不是天天送你吗？”

“我自己开，妈妈就不必送了。我还可以帮她去买东西，我也可以送她。”

“那你就开她的车好了。”

“我不要，那是女人开的车。”

“你要男人开的车，我的车够大、够男人吧！让你开。改天我再买一辆。”

“我也不要，我要自己去买。”

老爸跳了起来：“买辆新车？刚开车就要新车？”

“我去买辆二手车。”儿子说。

老爸更火了：“既然买旧车，为什么不开我的车？”

“我就是要自己去买辆车……”

结果，父子俩居然吵了起来。

故事启发：

看了以上这个例子，你知道他们父子为什么沟通失败吗？因为儿子没说出自己的目标，老爸没搞清楚“他儿子想要的是怎样的一辆车”。想想！一个十七岁的男孩子，他会想要一部方头方脑的车吗？做父亲的以为儿子要车是为了方便，其实儿子要车是为了年轻人耍酷、爱现。目标没弄清楚，沟通就有了问题。

（二）达成共同的协议

沟通是否结束的标志就是是否达成了一个协议。沟通结束以后一定要形成一个双方或者多方都共同承认的一个协议，只有形成了这个协议，沟通才算完成。在实际的工作过程中，常见的情形是大家一起沟通过了，但由于对沟通的内容理解不同，又没有达成协议，最终造成了工作效率的低下，增添了很多矛盾。

（三）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，相比较而言，信息更容易沟通。例如：今天几点钟起床？现在几点了？几点钟开会？往前走多少米？而思想和情感是不太容易沟通的。在我们工作的过程中，很多障碍使思想和情感无法得到很好的沟通。事实上，我们在沟通过程中传递更多的是彼此之间的思想，而信息的内容并不是主要的内容。



课堂互动

请思考并回答以下问题：

1. 你在日常沟通中如何明确沟通目标？
2. 沟通结束时是否需要达成一定的协议？
3. 在沟通过程中，信息、思想和情感哪一个更容易沟通？
4. 你的每一次沟通是否三要素全部具备？
5. 你通常如何利用沟通三要素达到有效沟通？

三、沟通的层次

沟通一般可以划分为四个层次：第一是不沟不通；第二是沟而不通，不管你怎么沟就是不通；第三是沟而能通，比较顺利；第四是不沟就通，这是比较高的层次。

（一）不沟不通

从本质上讲，不沟不通算不上沟通，甚至可以说是沟通的反面。不沟不通，是指人们没有沟通的欲望或沟通的必要，处于不相往来的状态。比如，两人虽然彼此认识，但是工作、生活基本没有交集，不需要“通”，所以也没有“沟”的必要。

（二）沟而不通

有时候，人们虽然在滔滔不绝地说话，但是一方说的话，另一方根本没听进去。甚至听的人很生气，当面加以指责，使说的人下不了台，或者听的人表面上装作无所谓，内心却很愤怒。这就是沟而不通的现象。其实，在现实生活中，很多沟通都停留在沟而不通的层次上，无法达成预期的沟通目标。

古人常说：“武死战，文死谏。”“文死谏”无非是沟而不通导致的悲惨结局。中国历朝都有专门的官员负责向皇帝进谏，但常常因沟而不通触怒皇帝，最后丢了性命。在现代社会中，沟而不通虽然不至于让我们没了性命，但会产生巨大的障碍，使我们寸步难行。

沟通故事

秀才买柴

有一个秀才去买柴，他对卖柴的人说：“荷薪者过来！”

卖柴的人听不懂“荷薪者”（担柴的人）三个字，但是听得懂“过来”两个字，于是把柴担到秀才前面。

秀才问他：“其价如何？”

卖柴的人听不太懂这句话，但是听得懂“价”这个字，于是就告诉秀才价钱是多少。

秀才接着说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。”（你的木材外表是干的，里头却是湿的，燃烧起来会浓烟多而火焰小，请便宜些吧。）

卖柴的人因为听不懂秀才的话，于是担着柴就走了，这个买卖就黄了。

故事启发：

沟通中最好用简单的语言、易懂的言词来传达信息，而且对于说话的对象、时机要有所掌握，有时过分的修饰反而达不到目的。在平时的人与人之间的沟通中，发出信息的一方首先要考虑接受信息一方的身份、背景、地位、知识结构等，如果有必要，还要考虑沟通的时间、地点、环境等。

（三）沟而能通

沟而能通当然是人们喜闻乐见的情况。误会也好，分歧也好，只要沟而能通，都不是问题。

沟通故事

父亲与女儿

一个女儿对父亲抱怨她的生活，抱怨事事都那么艰难。她不知该如何应付生活，想要