

二十一世纪

高职高专规划教材



ER SHI YI SHI JI GAO ZHI GAO ZHUAN GUI HUA JIAO CAI

沟通技巧

COMMUNICATION SKILLS

李晓 主编



航空工业出版社

二十一世纪高职高专规划教材

沟 通 技 巧

主 编 李晓

副主编 余敏

航空工业出版社

内 容 提 要

本书是高职、高专学校“沟通技巧”课程的教材,全书共十二章,前三章重点讲解一些有关沟通的理论知识;辩论和演讲章节主要目的是锻炼学生的语言表达能力、反应能力和应变能力;团队沟通、说服、谈判章节主要从职业角度锻炼学生的表达能力;日常生活中的沟通、工作中的沟通、跨文化的沟通这三章主要介绍在工作、生活中与领导、同事、朋友、父母、恋人、亲人等进行沟通的技巧;最后一章介绍一些现代沟通手段。此外,本书还附了一组沟通案例,希望对大家有所帮助有所启发。

图书在版编目(CIP)数据

沟通技巧 / 李晓主编. —北京: 航空工业出版社,
2006. 1

ISBN 7-80183-702-9

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 160569 号

沟通技巧

Goutong Jiqiao

航空工业出版社出版发行

(北京市安定门外小关东里 14 号 100029)

发行电话: 010-64919539 010-64978486

北京市科星印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经售

2006 年 1 月第 1 版

2006 年 1 月第 1 次印刷

开本: 787×960

1/16

印张: 17

字数: 314 千字

印数: 1—8000

定价: 22.00 元

编者的话

在社会中谋得一席之地，我们要与各种各样的人物打交道，人际关系从未像今天这样引起人们的重视。良好的人际关系是人们心理健康的表现，是事业成败的关键，而建立良好人际关系的基础就是“沟通”。如何恰到好处地与人沟通，建立起良好的人际关系网，是生活在这个飞速发展、社会观念不断更新的社会中所应掌握的一项基本技能。

今天，许多用人单位在招聘条件中都列出了“良好的沟通能力”、“具有团队精神”的要求，因为今天的社会仅靠几个高知识、高技能的人才单打独斗是难以支撑起企业发展这座大厦的，一个企业的生存和发展需要的是能够与他人有效沟通、积极合作的人。因此，在高职教育中我们要将学生培养成高级技术应用型人才，就要为其打下良好的就业基础，学生除掌握专业技能外，还应具备一定的沟通能力。为此，我们开设了沟通技巧课，旨在帮助学生认识人际沟通的重要性，提高人际交往能力，掌握常用的沟通技巧，为成为一名合格的职业人做好准备。

为配合课程的开设，并应广大学生的要求，我们特编辑了这本教材。概括起来，本教材具有以下三个方面的特点：

(1) 适用人群明确。和一般泛谈沟通技巧的其他书籍相比，本教材理论深度适中，重在实践训练和方法介绍。让学生既可以较为系统地了解有关沟通的知识，又可以通过书中列举的大量事例及训练理解和掌握沟通的技能、技巧，更适合“以就业为导向”的高职教育。

(2) 贴近社会需要。随着社会主义市场经济的发展和企业用人制度的改革，新生劳动力高峰的到来使就业竞争加剧，沟通能力在成功因素中占据了越来越大的比例。本教材紧密结合我国的国情和高职生的特点，在理论、框架、内容、体例等方面均有所创新，具有鲜明的时代特点，含教育和指导的功能，力求给学生最实际的帮助。

(3) 历经教学磨炼。本教材经过多年的使用，具有独到的知识、能力培养体系，并且通过征询教师和学生的意见进行多次修改，适用于高等职业教育学生和其他渴望提高自己沟通能力的自学者。

本教材共十二章，前三章是理论知识的重点讲解；辩论和演讲章节目的是锻炼学生的语言表达能力、反应能力和应变能力；团队沟通、说服、谈判章节，主要从职业角度锻炼学生的表达能力；日常生活中的沟通、工作中的沟通、跨

文化的沟通这三章，主要介绍在工作、生活中与领导、同事、朋友、父母、恋人、亲人等进行沟通的技巧；最后一章介绍了一些现代沟通手段。此外，本书还附上了一组沟通案例，希望对大家有所帮助。

本教材各章内容各有偏重，但又相互联系，互有渗透，力图较全面、多角度地向学生展示有关沟通的知识，较多地利用通俗易懂的事例使学生了解并掌握沟通技巧，帮助他们在今后的工作、生活中，在人际交往、人际沟通方面能够游刃有余，无往而不胜。

本书由李晓任主编，余敏任副主编，参与本书编写的还有北京信息职业技术学院“沟通技巧”优秀课程建设小组的周宏、王延老师，以及北京教育学院的孟妍红老师。

当然，尽管我们已作出了很大努力，但限于作者水平，书中不完善之处在所难免，敬祈广大读者不吝批评指正。

编 者

2006年1月

目 录

第一章 沟通的基本概念	1
第一节 沟通的定义	1
一、什么是沟通	1
二、沟通中的非语言因素	3
[自我测试]	5
第二节 沟通的类型	7
一、口头沟通	7
二、书面沟通	8
第三节 沟通的基本要素与方法	8
一、沟通的基本要素	8
二、选择沟通的形式	9
[自我测试]	11
思考题	12
练习	12
[案例]	13
[优秀语言表达案例]	13
第二章 听话的技巧	15
第一节 专注	15
一、排除干扰	15
二、关注内容	16
三、听清全部内容	17
四、捕捉要点	17
第二节 跟随	18
一、组织信息	18
二、移情地倾听	20
第三节 保持公正	21
一、区别事实和观点	21
二、控制情感	21
三、避免曲解	21
第四节 倾听障碍及其克服	22

一、倾听障碍	22
二、如何克服倾听障碍	23
[自我测试] 听话技巧测试表	25
思考题	26
练习	26
听的能力训练	27
第三章 交谈的技巧	28
第一节 准备技巧	28
一、了解将要进行的交谈	28
二、选择合适的时机和地点	30
三、寻求共同点	31
四、鼓足勇气开口	31
[自我测试]	32
第二节 表达技巧	33
一、开场白：一鸣惊人	33
二、陈述：切中要领	34
三、讨论：你来我往	34
四、结束：有始有终	34
[自我测试]	35
第三节 交谈的障碍及克服	37
一、态度障碍及其克服	37
二、表达障碍及其克服	39
第四节 打电话的技巧	41
一、电话使用的好处与弊端	41
二、打、接电话的技巧	42
[自我测试]	43
思考题	47
练习	47
第四章 辩论技巧	50
第一节 辩论的基本知识	50
一、辩论的概念及特点	50
二、辩论的作用	50
三、辩论的种类	51
第二节 辩论的技巧	55

一、辩论的智力开发与心理准备	55
二、辩论中常见的错误	57
三、辩论中常见的一些技巧	59
四、辩驳技巧	63
[实例 1]	66
[实例 2]	67
思考题	73
练习	73
第五章 演讲技巧	77
第一节 准备技巧	77
一、分析听众	77
二、确定目标	82
三、选择论题	83
第二节 表达技巧	85
一、开场白	85
二、展开	88
三、结尾	91
[附 1]	95
[附 2]	99
[实例 1]	100
[实例 2]	101
[佳作欣赏]	102
思考题	102
练习	102
第六章 说服的技巧	103
第一节 说服的准备	103
一、说服的概念	103
二、说服的前提	103
三、说服的起步	105
第二节 说服的技巧	107
一、说服的要领	107
二、说服的技巧	109
[案例 1] 触龙的游说能力	114
[案例 2] 名医劝治的失败	115

思考题	115
练习	115
[个案 1] 生气的雇员	115
[个案 2] 惹麻烦的小青年	116
第七章 谈判技巧	117
第一节 谈判概述	117
一、谈判的概念、特点和作用	117
二、谈判的分类	119
第二节 谈判的过程及程序	121
一、公关谈判的过程	121
二、公关谈判的程序	124
第三节 谈判的技巧	128
一、策略技巧	128
二、语言技巧	133
[案例 1]	136
[案例 2]	137
思考题	141
练习	142
第八章 团队沟通的技巧	143
第一节 团队概述	143
一、团队的内涵	143
二、团队种类	144
三、团队对个人的益处	147
第二节 团队合作	148
一、团队精神的内涵与特征	148
二、如何树立团队精神	149
三、团队中如何与他人合作	150
第三节 团队沟通的技巧	157
一、面对面交流	157
二、书面交流	161
思考题	164
第九章 日常生活中的沟通	165
第一节 家庭中的沟通	165
一、与父母、长辈之间的沟通——求同存异	165

二、与亲人之间的沟通	166
三、亲人之间的沟通要讲究方法	169
第二节 恋人间的沟通	172
一、男子如何博得女子的爱情	172
二、女子如何主动去争取爱情	174
三、如何解决恋爱中的矛盾	176
第三节 朋友间的沟通	179
一、朋友间如何沟通	180
二、与朋友沟通的禁忌	184
思考题	187
第十章 工作中的沟通	188
第一节 如何与上级沟通	188
一、与上级沟通的重要性	188
二、怎样得到上级的赏识	190
三、如何巧妙地拒绝上级	193
四、如何防止和克服“越位”	195
第二节 如何与下级沟通	196
一、与下级进行沟通的必要性	196
二、与下级沟通的技巧	198
三、学会调节下级之间的矛盾	200
第三节 与同事之间的沟通	203
一、同事之间相处时，不要显示出太强的优越感	203
二、与同事沟通时，要注意为别人保全面子	205
三、同事之间的沟通，朴实的行动比华丽的言语更为有效	205
四、学会与同事进行友好的合作	207
思考题	209
第十一章 跨文化沟通	210
第一节 文化的多样性	210
一、语言和非语言因素对沟通的影响	210
二、信仰与行为习惯对沟通的影响	211
第二节 如何与不同国家的人沟通	213
一、如何与美国人交往	214
二、如何与法国人交往	215
三、如何与英国人交往	216

四、如何与德国人交往	217
五、如何与北欧人交往	217
六、如何与日本人交往	218
七、如何与阿拉伯人交往	219
思考题	220
第十二章 现代沟通手段	221
第一节 网络沟通	221
一、信息技术和网络沟通	221
二、网络沟通的方式和优势	227
三、网络沟通存在的问题	229
四、如何应对网络沟通	230
五、从电子邮件看网络沟通	231
第二节 信息的收集、整理和发布	233
一、什么是信息	233
二、信息的收集	234
三、信息的整理	236
四、信息的存储整理	238
五、信息的发布	244
思考题	251
附 录 沟通案例	252
[案例 1] 快乐的美国西南航空公司	252
[案例 2] 亚马逊公司名震全球的战略选择	254
[案例 3] 坚忍不拔——中国民航索赔成功	258
参考书目	262

第一章 沟通的基本概念

第一节 沟通的定义

在人类的生存活动和社会活动中，“沟通”是一项不可或缺的内容。我们只要多留心周围的事情，便会发现，任何情侣、夫妻、家庭、亲属、邻里之间以及商业、社交、公务、管理活动都离不开与人沟通。

婴儿从出生开始，就要学习与父母沟通，以认识世界；

幼儿通过与伙伴沟通，实现游戏和玩耍；

学生必须与教师沟通，才能获得知识；

青年必须与异性沟通，才能获得爱情；

下级应该与上级沟通，以完成指令；

老板必须与下属沟通，以完成管理；

商家必须与客户沟通，以改善经营；

政治家必须与民众沟通，以获得支持；

.....

事实上，人在醒觉状态时约 70%的时间都是在做这样或那样的沟通。与人交谈、读书看报、上课听讲、看电视、听广播、上网聊天等都属于沟通。既然沟通与我们的生活这样密切相关，我们就有必要掌握一些沟通的知识，让沟通架起一座人与人之间交流的桥梁。

一、什么是沟通

对于什么是沟通，众说纷纭，莫衷一是。据统计，有关沟通的定义达 150 多种。

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，交换信息。

——《大英百科全书》

沟通是文字、文句或消息之交流，思想或意见之交换。

——《韦氏大词典》

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。

——拉氏韦尔

从一般意义上讲，沟通就是发送者凭借一定渠道（亦称媒介或通道）将信息发送给既定对象（接受者），并寻求反馈以达到相互理解的过程。它包含以下几层意思：

（一）沟通首先是信息的传递

沟通包含着意义的传递，如果信息没有传递到既定对象，那么也就没有发生沟通。

沟通的信息包罗万象。在沟通过程中，我们不仅传递信息，而且还表达着赞赏或不快之情，提出自己的意见和观点。这样，沟通的信息就可分为：

语言信息。语言信息是建立在语言文字基础上的，它包括口头语言信息和书面语言信息，两者所表达都是一种事实或个人态度。口头信息沟通是沟通形式中最直接的方式，它的优点是快速传递和即时反馈。书面语言信息则具有有形展示、长期保存、可作法律依据等优势，在表达上书面语言比口头语言更周密，逻辑性更强，且条理清楚，还有利于信息的复制和大面积传播。

非语言信息。非语言信息是指通过某些媒介而非讲话或文字来传递信息，包括副语言信息和身体语言信息等。语言在沟通中只起到了方向性或规定性作用，而非语言信息才准确地反映出话语的真正思想和感情。同样一句话，不同的语速、语调，声音的高低，面部表情和体态动作，可反映出不同的思想和感情。非语言信息在沟通中可以起到支持、修饰或否定语言信息的作用，有时可以直接代替语言信息，甚至表达出语言难以表达的情感内容。

（二）沟通中信息不仅要被传递到，还要被理解

沟通过程中，发送者首先要把传送的信息“编码”成符号，接受者则进行相反的“解码过程”。如果信息接受者对信息类型的理解与发送者不一致，则会导致沟通障碍和信息失真。

一个不懂中文的人阅读《红楼梦》，就无法真正沟通。如果存在完美沟通的话，那么信息经过传递后，接受者所感知到的应与发送者发出的完全一致。

（三）有效的沟通并不是沟通双方达成一致意见，而是准确地理解信息的含义

许多人认为，有效沟通就是使别人接受自己的观点，与自己达成一致的看法。其实，这种观点存在着认识上的误区。在沟通中你可以明确地理解对方所说的意思，但不一定同意对方的看法。如：在一起车祸赔偿谈判中，受伤害一方要求责任方赔偿车辆损失、住院费、手术费、误工费等共计二十余万元，责任方理解了对方的条件，但不完全接受。虽然双方没有达成一致，但责任

方已理解了对方所表达的意思，这就是有效的沟通。

（四）沟通是一个双向、互动的反馈和理解过程

我们每天都在进行沟通，但这并不表明我们是一个成功的沟通者。沟通不是一个纯粹单向的个体行为，而是一个双向、互动的活动。例如，你已经告诉对方你所要表达的信息，但这并不意味着对方已经与你沟通了。因为沟通的目的不是行为本身，而在于结果。如果对方并未对你发出的信息作出反馈，那么就没有达成沟通。

二、沟通中的非语言因素

值得注意的是，并不是在我们想要沟通的时候，才会有沟通。沟通既可以以明显的言语表达，还可以体现在人潜意识下的非语言方式中。

非语言沟通，是指通过某些媒介而不是讲话或文字来传递信息。一个人的衣着打扮，谈话时的举止无不向别人传递某种信息。非语言沟通的内涵十分丰富，包括身体语言沟通、副语言沟通等多种形式。据有关资料显示，在面对面的沟通过程中，来自语言文字的社交意义不会超过 35%，而 65% 是以非语言方式传达的。

（一）副语言

心理学家称非语言声音为副语言。最新的心理学研究成果表明，副语言在沟通过程中起着非常重要的作用，一句话的含义往往不仅取决于其字面的意义，还可能取决于它的弦外之音。

副语言分为口语中的副语言和书面语中的副语言。

口语中的副语言是通过非语言的声音（声音——说话的速度、音质、音量、节拍、停顿及清晰度等），如重音、声调的变化、哭、笑、停顿来实现的。语音表达方式的变化，尤其是语调的变化，可以使字面相同的一句话具有完全不同的含义。

如：一个“不”字，可以根据不同的目的，表达出多种否定的意思和态度。

一般地否定：“不，还是让我们去吧！”

坚决地否定：“不，我一定要去！”

严厉地否定：“不！你给我回来！”

谦虚地否定：“不，这是我应该做的。”

耍赖地否定：“不不，这盘不算输，再来一盘！”

愤怒地否定：“不！！我一定要揭发他！”

语调语速像不同的神态一样，可以表达不同的情感，使听者有不同的感受。音调明朗清脆，可以使人高兴；高亢激昂，可以使人振奋；徐缓低沉，可以使人焦虑；温柔和蔼，可以使人欣慰；火爆急促，可以使人紧张；干涩冷漠，可以使人厌倦……

书面语中的副语言是通过字体变换、标点符号的特殊运用以及印刷艺术的运用来实现的，例如，某几个字加着重号或用黑体字强调：

《创新的策略》是一本畅销的书。

《创新的策略》是一本畅销的书。

（二）身体语言

在沟通过程中，人们无不处于特定的情绪状态中。这种情绪状态，除了可以用直接的表达或副语言告知对方外，还可以委婉地以身体语言表达。身体语言沟通是通过动态无声的目光、表情、手势等身体运动或静态无声的身体姿势、衣着打扮等形式来传递或表达沟通信息。

人们可以通过面部表情、手部动作等身体姿势传达如攻击、恐惧、愤怒、愉快、傲慢等情绪或意图。面部表情的准则是：愉快时面部肌肉横伸，面孔显得较短；不愉快时，面部肌肉纵伸，面孔显得较长。面部表情集中于五官，尤其是眉毛。展眉表示欢欣，皱眉表示愁苦，扬眉表示得意，竖眉表示愤怒，低眉表示慈悲，弯眉则为欢乐。此外，鼻部、嘴部也能表达一定的情绪情感。

沟通者的服饰往往也扮演着信息发送源的角色。人们习惯上认为，穿黑色衣服严肃、庄重；穿红色衣服欢乐、吉祥。在正式的谈判中，如果有一方穿着随意，很容易被对方认为轻视、不尊重自己，容易导致谈判失败。

另外还应注意非语言因素在东西方文化中的差异较大。如，在西方电影中，女演员要表现人物内心的快乐或遇到危险时的恐惧，会高声叫，她们甚至可以动不动就大喊大叫，而在东方电影中女演员很少这样表演。

（三）空间距离

距离和领域，即空间距离，也是一种非语言沟通形式。沟通双方所处位置的远近，会影响到沟通效果。常见的沟通距离有：

1. 亲密区（0~0.5米）。与对方只有一臂之遥，适合进行较敏感的沟通。这种距离常在恋爱、角斗、互相抚慰或一方保护另一方时采用。

2. 私人区（0.5~1.25米）。一般亲密朋友是在0.5~0.8米的距离带交往，而普通朋友则在0.8~1.25米的距离带。这种距离与人交往，既能体现友好而亲密的气氛，又使人感到这种友好是很有分寸的。

3. 社交区 (1.25~3.5 米)。适用于一般商务及社交上的来往。彼此的关系不再是私人性质的, 而是一种公开性质的。双方对这种交往本着公事公办的态度, 说话自然而响亮, 谈话内容不怕被别人知道。一般说来, 这是较为正式的交往关系, 如上下级之间、老师与学生之间、顾客与售货员之间、医生与病人之间, 等等。

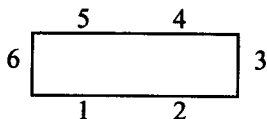
4. 公共区 (3.5~7.5 米)。这种距离常用于正式的交往, 如庆典或公开演讲等。这些交往常有一些很正式的规范控制。如果不是进行交往, 处于这个公共区之外的其他个体对我们的个人空间已构不成联系, 可以对其“视而不见”。

[自我测试]

你了解身体语言吗

回答下面 11 个问题, 再参照后面的标准答案, 测试一下你对身体语言的了解程度。

1. 当一个人试图撒谎时, 他会尽力避免与你的视线接触。(对/错) ☐
2. 眉毛是传达一个人感情状态的关键线索之一。(对/错) ☐
3. 所有的运动和非语言行为都有其含义。(对/错) ☐
4. 大多数非语言沟通是无意识行动的结果, 因而是个人心理活动最真实的流露。(对/错) ☐
5. 在下面哪种情况下, 一个人最可能采用非语言沟通方式? ☐
 - a. 面向 15~30 个人发表演讲
 - b. 与另外一个人进行面谈
6. 当一位母亲严厉斥责她的孩子, 而又面带微笑时, 孩子将会: ☐
 - a. 相信语言信息
 - b. 相信非语言信息
 - c. 同时相信两种信息
 - d. 两种信息都不相信
 - e. 变得迷惑不解
7. 如果你坐在如下图所示位置 1 的时候, 另外一个人坐在哪个位置能够最充分显示出合作的姿态, 并最有利于非语言沟通? ☐



- a. 2 b. 3 c. 4 d. 5 e. 6

8. 如果你想表示离开, 那你将采用什么样的动作?把他们写下来。 —
9. 别人对你的反应取决于你通过沟通留给他们的印象。(对 / 错) —
10. 下面哪些举动能使你给人留下更好的印象? —
 - a. 谈话中不使用手势
 - b. 避免较长的视线接触
 - c. 仅偶然地露出微笑
 - d. 上述所有动作
 - e. 不包括上述任何动作
11. 非语言沟通相对于口头沟通或书面沟通有许多优势, 你能列出一些吗? —

答案及说明

1. 错。因为人们已变得更加难以预料。“撒谎者不敢看他人的眼睛”已成为一般的常识, 所以精明的撒谎者常常能够在双目直视你的情况下撒谎, 要识别谎言, 我们需要捕捉其他更能表达信息的信号。

2. 对。我们的眼睛(确切地说是我们的“眼睛区域”)是两个最能表达内心活动的面部因素之一, 另一个则是嘴唇。

3. 对。我们可能并没有在每一个姿势中都有意地去传达某种信息, 但这些动作和姿势却不可避免地落在对方眼里并使其产生一定的感想。

4. 对。

5. a. 原因与问题1的答案有关。当面对15~30人讲话时, 你需要对15~30双眼睛和嘴唇作出反应。这将比只与一个人面谈时更能刺激你使用非语言沟通。

6. e. 尽管非语言信号(微笑)比语言信号(责骂的语句)有更强的作用, 但两者的混合将导致的是迷惑和不解。微笑传达的奖励和责骂传达的惩罚形成矛盾, 即使是成年人, 如果反复地给他们以互相矛盾的信息, 他们也会变得迷惑不解, 而孩子对这类矛盾信息则更为敏感。

7. e. 位置1和6之间有桌角相隔, 两个人可以随时调整自己与桌角的距离从而改变两个人之间的距离。因此, 在谈判中, 坐在位置1和6的两个人会较少地受空间信息的影响, 更易于非语言沟通的进行。

8. 最好的信号是有意无意地用眼睛扫一下你的手表。另外一些常用的方式还包括站起身来, 在站起来时慢慢拍拍大腿, 慢慢地挪向门附近或是靠在门框上。这些身体信号经常伴随着眨眼、长舒一口气等动作。

9. 对。把问题倒过来想, 我们总是根据别人给我们的整体印象作出反应, 而其他人对我们的反应也是同样的。