

21 世纪最具竞争力的核心能力课程

沟通能力

◎ 李 谦 / 著

训练教程



经济科学出版社
Economic Science Press

21 世纪最具竞争力的核心能力课程

沟通能力训练教程

李 谦 / 著

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通能力训练教程/李谦著. —北京: 经济科学出版社,
2009. 8

ISBN 978 - 7 - 5058 - 8427 - 4

I. 沟… II. 李… III. 人际关系学 - 教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 128775 号

责任编辑: 杨 莉 吴 南

责任校对: 王肖楠

版式设计: 代小卫

技术编辑: 潘泽新

沟通能力训练教程

李 谦 / 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编室电话: 88191217 发行部电话: 88191540

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

汉德鼎印刷厂印刷

华丰装订厂装订

787×1092 16 开 12.25 印张 165000 字

2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

印数: 00001—10000 册

ISBN 978 - 7 - 5058 - 8427 - 4 定价: 24.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

前 言

当今世界，沟通与沟通能力，已经越来越被人们所关注。

中国工程院院士朱高峰在中国高等教育与创新型人才培养专家论坛上，呼吁教育界应该重视对学生沟通能力的培养。在中国金融市长年会上，朱高峰分析说，在对大学生能力的培养上，应该包括思维能力、技艺能力、学习能力、沟通能力这四种能力的培养。沟通能力看起来是外在的东西，而实际上是个人素质的重要体现，它关系着一个人的知识、能力和品德。

“大学生沟通能力培养不可或缺”，近年来已经成为教育界、企业界及全社会的普遍呼声。

北京大学老师在接受记者采访时表示，在北大本科生中因不善于沟通而造成人际关系紧张的事例，更多地表现为来自宿舍的矛盾。许多来自城市的孩子，过去都是自己独处一室。上了大学后，至少4人一屋，免不了发生各种矛盾，相互间又不能包容和谅解，致使矛盾激化。有的家长也被卷进来，直闹到系里或学校出面加以解决。北京理工大学老师也说，宿舍关系紧张的不在少数。在某所著名大学，因宿舍关系紧张，曾发生过两名博士生的决斗事件，结果两败俱伤，一人惨死，另一人变成了植物人。在北京的一所民办大学，也发生过宿舍群殴的人命案。

什么样的大学生最受企业欢迎？毕业生校企供需洽谈会上，不少企业透露，在专业成绩相近的条件下，优先选择沟通能力较强的学

生。有的企业直言不讳地说，对专业成绩要求不高，但沟通能力一定要过硬。再看看一些知名企业职场新人的要求，“沟通能力”也一定在最重要的衡量指标之列。

上海某职业顾问公司大学生职业发展调查显示，31.63%的学生认为，“与人沟通、交往、相处的社交能力”是最能决定就业成功与否的因素，超过“专业知识技能”选项，居第一。

到目前为止，沟通课程并没有在大学普遍开设，部分大学只开设了选修课。沟通教育需要尽快列入教育系列，这个问题应该受到政府教育部门的高度关注。

自2002年以来，通过近八年的沟通教育跟踪研究，《现代沟通学》教材已经由当年的第一版，侧重于沟通学基本概念、常识的介绍、推广；2006年的第二版，提炼出沟通人生的四大内涵、五大理念和沟通谈访的五大环节；发展到2009年的第三版，增添了“沟通能力结构与内涵”的章节。沟通能力结构图的产生，为训练提升个体沟通能力提供了整体性、科学性和可操作性的基础。

沟通能力结构图，虽然不能说十分完善，但是对于能力训练来说，是找到了个体沟通能力全面提升的金钥匙。

这本《沟通能力训练教程》，即是《现代沟通学》一书的配套教材。它将沟通理论与实践操作紧密结合，希望能为学习者提供一条直接提升沟通能力的捷径。

但愿《沟通能力训练教程》一书，能够对普通高校、职业高校等学校的沟通教育有所贡献。

李 强

2009年8月于北京

目 录

引言篇 沟通能力结构与内涵

第一层面 沟通能力的意识·思维	3
第二层面 沟通能力的情绪	7
第三层面 沟通能力的语言	10

第一篇 沟通能力的意识·思维层面

第一章 沟通主体意识	17
第一节 积极的人生态度	17
训练1 消除头脑中一切负向因素	20
第二节 正向的评价意识	29
训练2 培养自己的正向观察能力	30
第三节 主动的沟通意识	35
训练3 树立主动沟通意识	37
第二章 以五个第一为基础的沟通思维方式	45
第一节 尊重第一	45
训练4 礼貌、礼节与尊重	47
第二节 人格第一	52
训练5 人格魅力的几种行为习惯	54

第三节 他人第一	60
训练6 换位思考,为对方着想的态度	62
第四节 倾听第一	65
训练7 提高自己的倾听能力	67
第五节 细节第一	73
训练8 沟通的细节决定成败	75

第二篇 沟通能力的情绪层面

第三章 情绪的控制和调节	81
第一节 掌控自己的情绪	81
训练9 情绪失控以后的控制和调节	83
第二节 调节自己情绪	88
训练10 调节自己的情绪,做情绪的主人	90
训练11 克服当众讲话恐惧的五大举措	96
第三节 调节他人情绪	102
训练12 提升自己调节他人情绪的能力	105
第四章 情绪的表达	109
第一节 热情的亲和力	109
训练13 做一个具有亲和力的人	111
第二节 持续的自驱力	115
训练14 追求卓越,做最优秀的人	119
第三节 激情的感染力	123
训练15 把激情和热忱注入当众讲话中	124
训练16 学会当众站着思维	129

第三篇 沟通能力的语言层面

第五章 口头语言·····	135
第一节 赞赏的向心力·····	135
训练 17 学会真诚得体地赞赏·····	137
第二节 委婉的人际力·····	141
训练 18 提高运用委婉语言的能力·····	143
第三节 语言的吸引力·····	147
训练 19 提高语言的吸引力·····	149
第六章 书面语言·····	152
第一节 信函的说服力·····	152
训练 20 提升电子信件的说服力·····	156
第二节 报告的影响力·····	161
训练 21 总结报告的写作·····	166
第七章 肢体语言·····	169
第一节 微笑的魅力·····	169
训练 22 提升微笑的魅力·····	171
第二节 声调的穿透力·····	174
训练 23 提升声调的穿透力·····	176
第三节 触摸的亲合力·····	179
训练 24 触摸——亲近传递的肢体语言·····	181
后记·····	187

引言篇

沟通能力结构与内涵

沟通能力是从意识·思维、情绪、语言等三个层面来体现的，沟通基本能力结构图示如下：

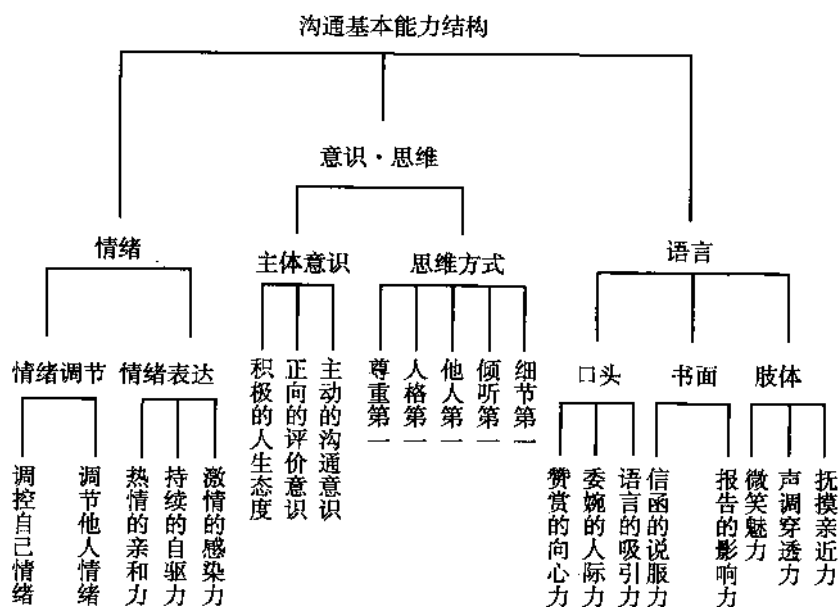


图1 沟通基本能力结构图

第一层面

沟通能力的意识·思维

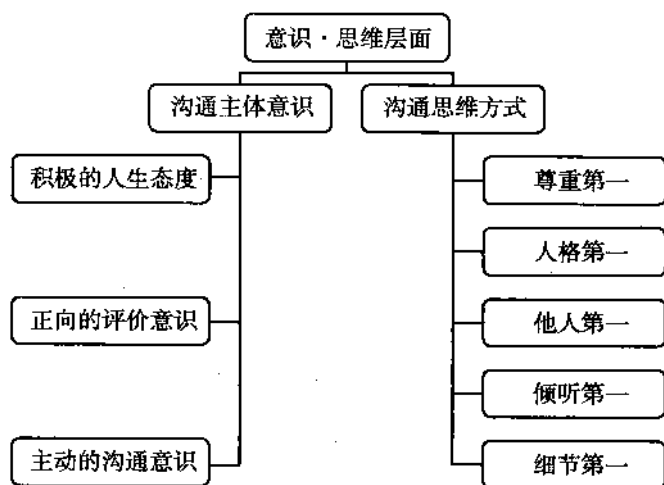


图2 沟通能力意识·思维层面结构图

一、沟通主体意识

“想”就是意识的开始，在工作和生活的开始过程，首先进入意识的，将指导自己的思维活动和行为过程。

意识能力是人们对某种事物感知的综合反应能力，意识和意识能力决定人的行为方向。

1. 积极的人生态度

人生态度是人生发展的灵魂，沟通主体意识的第一基石。

人生态度是积极还是消极的，标志着个人的人生处于一个快乐向上的境界还是处于迷茫、徘徊、低迷、抱怨、抑郁之中。

积极的人生态度，会产生一种力量，这种力量成就了不可战胜的自信心，为成功奠定了基础。

2. 正向的评价意识

正向评价意识是一种能力，它是以细微观察能力和欣赏感知为基础的。正向评价意识是沟通主体意识组成的第二基石。

具有正向评价意识能力的人，看人看事，能够发现对方最有价值的东西；反之，有的人即使把最好的东西放在面前，也是无动于衷，听而不闻，视而不见。具有正向评价意识的人能够在泛泛之中看到“金子”的存在，而有负向评价意识的人，“粪土”总是率先进入自己的视角。

3. 主动的沟通意识

具有积极的人生态度和正向评价意识的人，就具有了主动沟通意识的潜质。

把无意识的沟通转化为有意识的、科学的沟通，是人生发展的关键性转换，因为这种转换会改变人的一生，使人生朝着科学的、健康的方向发展。

二、以五个第一为基础的沟通思维方式

思维方式是人们大脑活动的内在程式，它对人们的言行起着决定性作用。沟通为主体意识的思维方式，以尊重第一、人格第一、他人第一、倾听第一、细节第一为基础。

1. 尊重第一

尊重是人的心理的第一需要，每个人都需要尊重，尊重又分为自尊和他尊，在尊重自己的同时，更重要的是要尊重他人。你在尊重他人过程中，自己也同样享受到尊重。无论你做什么工作，如果把尊重放在第一位，你就有了成功的基础。

2. 人格第一

“欲做事先做人”，是人生发展的经典哲理。做人是基础，人们什么时候也愿意和人品好的、真诚的、处事大方的、和蔼可亲的、容易相处的人打交道，这样，你的人力资源就会越来越多，就容易把事情做得更好。做人过程中一点一滴地积累而形成的人格魅力，就会产生强大的吸引力和影响力。

3. 他人第一

人格魅力形成的一个重要思想，就是树立替他人着想意识，打破“先满足自己再顾及他人”的人性弱点，遇事先替他人着想，点

滴的积累就为你的人格魅力的形成不断增加亮点。

4. 倾听第一

对一个人来说，倾听，既是对他人的尊重，又是一种解读能力。耐心听别人倾诉，是尊重别人，可以获得对方信赖；听老师讲课，听领导讲话，听学术报告，通过主动倾听，能够正确理解和解读对方的核心思想和见解。

5. 细节第一

“差之毫厘，谬以千里”、“蚁穴虽小，可溃大堤”，这些名言都是说细节对于整体的作用。在沟通中，一句不得体话可能毁掉一生的朋友。一步路走错，可能毁掉自己的一生幸福。细节第一的思维方式，做事说话要注意每一个细节，这样才能使自己的行为朝着更好的方向发展。

总之，让“五个第一”成为自己沟通的思维方式，久而久之就会形成惯性思维，就会指挥我们的沟通行为朝着有利于自我发展的方向发展。

第二层面

沟通能力的情绪

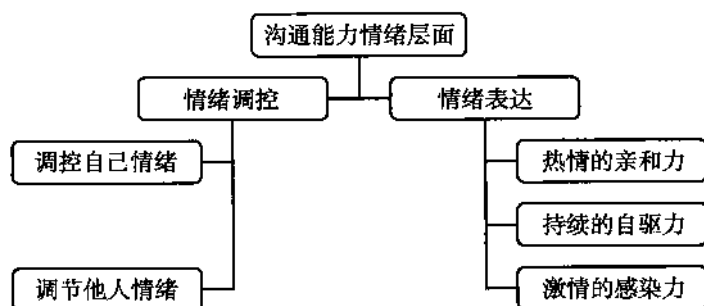


图3 沟通能力情绪层面结构图

一、情绪的控制和调节

情绪水平的沟通，主要体现在自我沟通过程中。

情绪是我们与生俱来的心理反应，天天出现在我们的生活中，影响着我们的的心情。

情绪有正向和负向两方面。正向的情绪如快乐、开心会使我们获得激情、热情，所散发的力量，能为我们的生活工作服务；而负向的情绪如愤怒、悲伤等则会影响我们正常的生活和工作。

1. 调控自己的情绪

当遇到不平之事，或者自己受到某种程度的伤害时，会产生仇恨、抑郁等负面情绪，表现为气急败坏、暴跳如雷、悲伤不已、焦虑不安等形式。在日常生活和工作当中，能够适宜地控制自己的情绪是一种涵养，既是保护自己也能尊重他人。因此提升对挫折的耐力尤为重要。

2. 调节他人情绪

在沟通的过程中，始终要站在主动的位置上，自觉地运用沟通理念，通过各种不同的语言表达形式调节对方的情绪。例如，幽默的语言、具有感染力的激情、情节叙事的影响力、倾听的技巧等等，使对方情绪的变化朝着自己预期的方向发展。

二、情绪的表达

1. 热情的亲和力

亲和力，亲如一家人，和为一体，具有合作意识的双方共同力量成就了亲和力。

无论是日常生活还是职业生涯，一个人的亲和力，对于人生发展有巨大的影响力。

2. 持续的自驱力

自驱力是一种不需要强制、心甘情愿、自觉自愿的行为，永远的自驱力，表现了一个人的精神状态和境界，使他具有百折不挠的毅力。在这种人眼里，世界上没有什么困难可言，没有任何障碍可以阻挡他不断往前走，成功人士一般来说都是具有很强自驱力的人。

3. 激情的感染力

激情是一种情绪的爆发力，具有强烈的感染力，在你大会演讲的过程中，如果激情四溅，就会感染听众的情绪，使之随着你的情绪激荡，这就是鼓动能力，是领导者必备的潜质。有激情的人，做事有精神，出效果，有一种雷厉风行的处事风格。