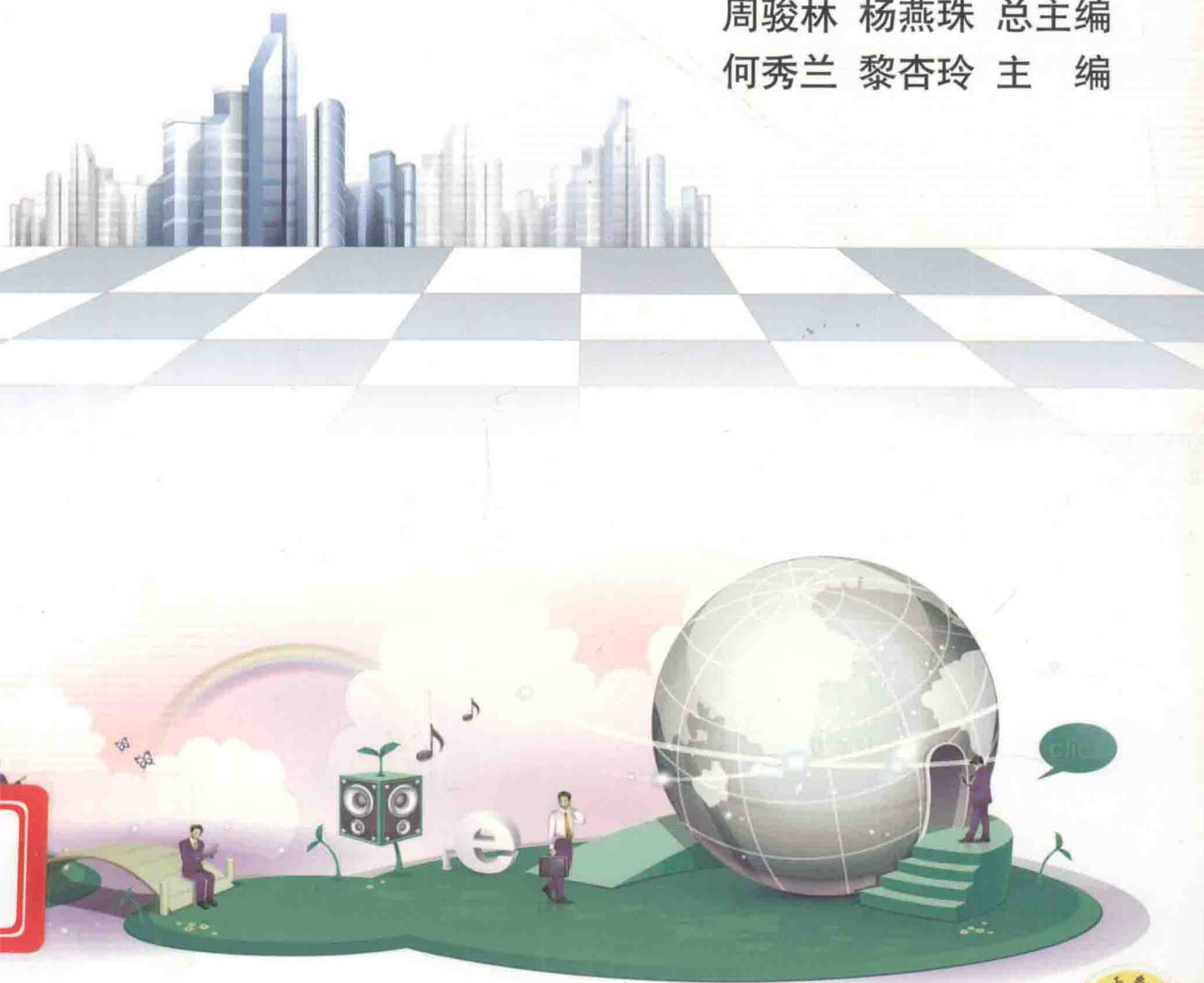


赠送电子课件

职业教育课程体系创新规划教材
决胜职业生涯系列读本

社交法宝

周骏林 杨燕珠 总主编
何秀兰 黎杏玲 主 编



职业教育课程体系创新规划教材
决胜职业生涯系列读本

社交法宝

总主编 周骏林 杨燕珠
主 编 何秀兰 黎杏玲
参 编 陈莉莉 苏 琳 陈 实
 陈伟娜 黎嘉莉 刘建卫
主 审 苏国炎



机械工业出版社

《社交法宝》一书主要为学生提供团队精神和沟通技巧两大核心知识, 指导学生提升为人处世的能力: 从体验目标一致的威力、学习信任彼此的法宝、感受理解包容的魅力、享受团队协作的快乐四个项目指导学生融入团队, 实现 $1+1>2$ 的效果; 从把握有效沟通的内涵、重视人际沟通的礼仪、学会设身处地的倾听、提升与人交谈的技巧四个项目指导学生提高沟通技巧, 成为沟通高手。本书结合学生实际特点, 采用任务驱动教学法, 创设现在学习或未来工作的情景, 使学生通过完成任务感悟知识。

本书既可作职业院校就业与创业指导课程的教材, 又可作为班主任开展班级教育用书, 也可供学生自学使用。

图书在版编目(CIP)数据

社交法宝/何秀兰, 黎杏玲主编. —北京: 机械工业出版社, 2011.8
职业教育课程体系创新规划教材. 决胜职业生涯系统读本
ISBN 978-7-111-35600-4

I. ①社… II. ①何… ②黎… III. ①人际关系学—中等专业学校—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第160256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: 宋 华 责任编辑: 聂志磊

封面设计: 马精明 责任印制: 乔 宇

北京汇林印务有限公司印刷

2011年9月第1版第1次印刷

184mm×260mm·8印张·180千字

标准书号: ISBN 978-7-111-35600-4

定价: 28.00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

销售一部: (010) 68326294

销售二部: (010) 88379649

读者购书热线: (010) 88379203

门户网: <http://www.cmpbook.com>

教材网: <http://www.cmpedu.com>

封面无防伪标均为盗版



前言

这是一本教材，一本融入任务驱动教学法的教材，一本可以通过完成各项任务而领悟知识点的教材，一本可以极大帮助个人提升社交能力的教材。

英国作家萧伯纳曾经说过：你有一个苹果，我有一个苹果，彼此交换后，我们每个人手中仍然只有一个苹果；但如果你有一种思想，我有一种思想，那么彼此交流思想，我们每个人便有了两种思想，甚至两种思想发生碰撞，还可以产生两种思想之外的其他思想。萧伯纳的话形象地说明了团队与沟通的重要性。

在人类社会已经步入21世纪的今天，科技与信息革命掀起的新浪潮正向我们涌来，团队精神与沟通能力不仅成为人们日常生活的重要组成部分，更是人们事业成败举足轻重的先决条件。

在一个团队里，如果成员没有团队意识，各行其是，那么团队的目标将永远无法实现。创建和谐企业，必须增强团队意识。只有大家密切配合、团结协作，才能使企业焕发生机和活力。沟通不畅不仅不能为企业创造效益，反而会产生管理混乱、效率低下的问题。一个团队只有进行充分的沟通，在沟通的基础上明确各自的职责，才能进行协作，形成合力。

中等职业学校学生思维活跃、认知能力强、感情丰富、张扬个性，富有创造性和挑战性，对新鲜事物的接受能力较好，但有时以自我为中心，做事往往只考虑自己；很多学生的空闲时间几乎都是在网络中度过的，在网络世界里，他们的知识面被极大地扩张，表现出较强的学习能力、思辨能力，却缺乏与人沟通的技巧和与人合作的精神。为此，必须着手培养学生各方面的基本职业素质，为将来的就业奠定坚实的基础。

“实施职业教育必须贯彻国家教育方针，对受教育者进行思想政治教育和职业道德教育，传授职业知识，培养职业技能，进行职业指导，全面提高受教育者的素质。”这是《中华人民共和国职业教育法》对开展职业教育提出的基本要求与内容。据此，我们精心编写了《社交法宝》这本教材，主要从学生实际出发，结合中等职业学校学生自主性强、好动、好表现的实际情况，打破传统的填鸭式教学模式，采用任务驱动教学法，创设各种学生现在学习或未来工作的情景，引导并监督

学生通过团队合作共同完成各项任务而体验、感悟各知识点，以提高教学效果。

本书结合现实需要，根据学生实际，有针对性地选择层层递进的教学内容和方法，为学生量身定做；以职场实况为蓝本，以任务驱动为引导，指引学生灵活应对工作的各种问题；其教学方法多样、教学内容丰富、与教学环境契合，能激发学生学习的积极性，提高教学效果。

周骏林、杨燕珠任本套丛书总主编，何秀兰、黎杏玲任本书主编，苏国炎任本书主审，参加本书编写的还有陈莉莉、苏琳、陈实、陈伟娜、黎嘉莉、刘建卫。

在本书的编写过程中，得到广州市公用事业高级技工学校领导、同事的关心与支持，也借鉴了网络上的一些案例和信息，在此一并表示感谢！

选用本书作为教材的学校及其教师可以通过机械工业出版社教材服务网（<http://www.cmpedu.com>）下载助教课件。由于时间仓促和编者水平有限，本书难免存在许多不足之处，敬请读者批评指正。

编 者



目 录

前言

专题一 锻造卓越团队·····	001
项目一 体验目标一致的威力·····	002
项目二 学习信任彼此的法宝·····	018
项目三 感受理解包容的魅力·····	031
项目四 享受团队协作的快乐·····	044
专题二 修炼高效沟通·····	059
项目一 把握有效沟通的内涵·····	060
项目二 重视人际沟通的礼仪·····	073
项目三 学会设身处地的倾听·····	086
项目四 提升与人交谈的技巧·····	098
实训工场·····	115
参考文献·····	122

专题一

锻造卓越团队



你是否感觉自己很迷茫？你是否感觉自己的肩膀必须扛起自己的世界，但却不知道自己能否解决眼前的困难？

其实，你根本不需要如此辛苦！因为你并不是孤军作战，你还有一个团队！

一滴水只有融入大海才不会干涸，一个人只有融入集体才不会碌碌无为、虚度年华！

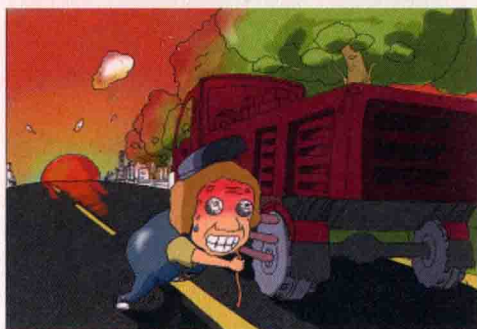
项目一 体验目标一致的威力

一、任务布置



情景一

欣赏漫画
拉车



你认为这三个快递员解决问题的方式好吗？有什么问题？



情景二

一年一度的校运会又拉开了帷幕，07汽驾某班的班长号召大家今年要加把劲打败去年的强敌。去年07机模班就是以一分的优势赢得了篮球冠军，这次抽签又对上了，班长认为是时候收复失地了。谁知道话刚说出来，马上就有同学说：“我们弃权不打了，又没有奖金！”“是啊，是啊。上次我抢球抢到扭伤脚，结果还是输了，不打了，不打了！”“你们别这样嘛，拿到冠军是我们集体的荣誉啊！”“拿个虚名有啥用？”“我要准备面试了，我不参加。”……

面对同学们的言语，假如你是班长会怎么做呢？

知识目标：通过任务实施过程中的亲身经历，使学生体验到若能建立目标一致的团队，能更好地巩固团队的实力，从而领悟建立优秀团队的不二法门。



二、任务实施

任务一 任务描述



任务实施

一个阳光明媚的早上，某快递公司的员工如常驾驶货车穿梭于大街小巷中，“为客户提供快捷便利的服务”是他们公司的宗旨，只可惜天公不作美，在他们满载货物出发的途中，意外就这么发生了……

仔细欣赏情景一由动漫设计班同学设计的漫画《拉车》，如实填写任务书。

《体验目标一致的威力》任务书 I

班别 _____ 组别 _____ 完成时间 _____

任务	任务要求	组员姓名	任务分工	得分/分
欣赏漫画， 编写剧情	分组讨论，根据提示为漫画编写剧情，并派代表上台表演	组长：	统筹全组工作	
		发言代表：	代表小组发言	
		智囊团：	出谋划策，提供意见	
		书记员：	文字记录及资料整理	
风和日丽的今天，某快递公司的员工如常驾驶货车穿梭于大街小巷中，为客户配送货物。一路上，三人放声高歌，非常愉快，忽然……				
你觉得他们是一个团队吗？为什么？				
师生总结				

任务描述



任务实施

仔细欣赏情景一由动漫设计班同学设计的漫画《拉车》，如实填写任务书。

班别	组别	完成时间
----	----	------

师生总结

任务实施

仔细欣赏情景一由动漫设计班同学设计的漫画《拉车》，如实填写任务书。

班别 _____ 组别 _____ 完成时间 _____

006

三、任务分析



我的放大镜

你是否感觉自己像个大力神？是否感觉你的肩膀能扛起整个世界？是否感觉整个世界都要依靠你？但你却不知道自己能否解决眼前的难题，甚至感觉如果无法解决，多次努力的成果都会瞬间瓦解？其实，你根本不需要如此辛苦！因为，你并不是孤军作战，你还有一个团队。

我们都知道这样的道理：一根筷子很容易被折断，当很多根筷子扎成一束时，要弄断它就不是那么容易了。这是我们祖先从生活中领悟到的对“团结就是力量”的理解。一直以来，在强调集体主义的中国文化中，“团结”被奉为公理；在学校中，“团结”是不可缺少的一部分；在企业中，它也是描述企业文化时使用最多的词语之一。每个人都是一个独立的个体，如何才能使有着不同个性的团队成员紧紧团结在一起呢？这就需把各个团队成员的目标紧紧扣在一起，当团队目标与个人目标一致时，才能发挥团队最大的威力。



知识点一：团队究竟是什么

团队是指一种为了实现某一目标而由相互协助的个体所组成的正式群体。

团队是由员工和管理层组成的一个共同体，它合理利用每一个成员的知识和技能协同工作，解决问题，达到共同的目标。

事实上，“团队”的概念存在于我们身边，如工作小组、专案小组、生产车间、部门、企业、球队、社会组织团体、俱乐部等比较正式的团队，还有非正式的团队，如志同道合的几个朋友等。在团队中每个成员都扮演着不同的角色，有的人是团队的领导，有的人是工人，有的人则擅长专门与团队以外的有关方面进行有效的协调与沟通。

作为一个成功的团队，需要各种各样的角色，是什么统一了不同角色的思想与步伐呢？



知识点二：目标一致的威力

日本学者中松义郎在《人际关系方程式》一书中指出：处于团队中的个人，只有在个人方向与团队方向一致的时候，个人的能力才会得到充分发挥，团队的整体功能水平也才会实现最大化。如果个人在缺乏外界条件或者心情抑郁的压制状态下，就很难在工作中充分展现才华，发挥潜能，个人的发展也不会得到团队的认可和激励，特别是在个人方向与团队方向不一致的时候，整体工作效率必然要蒙受损失，群体功能水平势必下降。

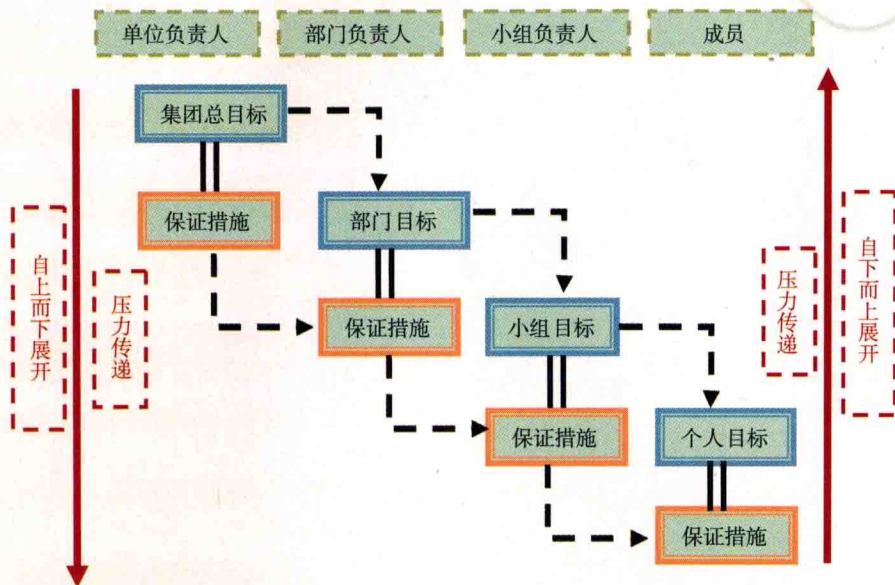
那么，如何组成团队，利用团队的力量，让团队成员共同决策，解决问题，最终实现 $1+1>2$ 的效果呢？

首先，应为团队设定一致的目标，将此目标按个人能力分解至团队的每个成员，让团队所有的成员都能为目标的达成作出自己的一份贡献。

其次，在建立团队的同时要力求设计合理的团队结构，让每个人的能力与长处得到发挥，这需要对成员的专长有所了解，只有充分发挥团队中每个人的智慧和所长，才能最终产生 $1+1>2$ 的行为结果。

再次，团队建设离不开理念、价值观的塑造，离不开创新力、凝聚力的培养，只有将团队建设与精神文化建设相融合，使员工产生团队归属感，在团队中找到自己的位置和职责，从而充分发挥团队的协同作战能力，才能最终实现团队设定的目标。

知识点三：制定目标示意图



知识点四：影响目标一致的因素

1. 信息不能共享

各成员之间各自为政，缺乏信息沟通是目标实施不一致的原因之一。当各成员有很多个人目标都在为团队目标服务时，一些成员只知道要达到某些个人目标，却不考虑还有很多其他个人目标在影响着团队目标的实现，这势必使自己的工作陷入被动境地。

例如：当营销人员费尽周折与客户签订一份供货合同时，客户要求送货，但生产部门却因为原材料供应等原因拖延了产品出厂时间，尽管是短时间的，但客户对厂家及营销人员肯定会产生不信任的心理。而如果各部门及时沟通，营销人员在签订合同时就会确定一个适当的供货日期，即使出现短期的供货困难也可提前向客户

作出解释。值得注意的是，如果这些小“麻烦”经常困扰销售者而未能引起企业高层的重视，不能及时解决信息共享的问题，在前方的营销人员不能及时了解后方会发生什么样的变化，必然使其在实现目标时缺乏信心。

2. 目标偏离实际

制定的目标如果脱离实际，各成员起初会缺乏信心，继而在实施过程中会逐渐缺乏责任感。由于目标的制约性，如果各成员看不到成功的希望，便会通过其他方式来获取收益，自然就忽视了团队目标的实现。

例如：一部分人会认为：如果没有宏大的目标，各成员会缺乏动力，因此，尽管制定时认为目标有可能偏离实际，但为了“靠近目标”也只能如此。其实，在制定时已经缺乏信心的目标，成员们又怎么会有底气呢？因此，团队制定目标时要具有合理性和可操作性，并且应科学地付诸实施。

3. 队伍战斗力不强

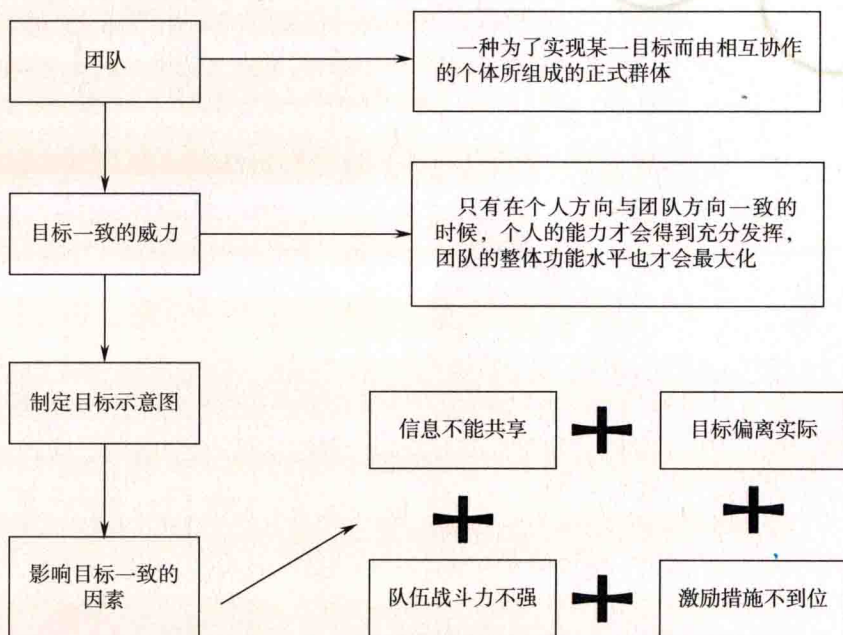
有些团队总是在不断扩充自己的队伍，但由于各种资源跟不上，使得团队成员只是数量上的增多，成员素质却参差不齐，团队作战能力不强。作战能力不强的团队即使能认识到目标的重要性，也没有能力实现目标，就自然无从谈起目标的一致化了。所以，培养出一支能征善战的团队，不断锻炼每一个成员的斗志是非常重要的。

4. 激励措施不到位

缺乏激励措施或者激励方式错误容易导致各成员对目标缺乏兴趣。一般情况下，在各成员看来，团队目标的实现与否与自己关系不大，也就不会较多地去关注团队目标的实现了。因此，过多地要求各成员讲求奉献精神不会有多大作用。其实，团队在激励措施上只要告诉各成员：如果实现了团队目标对团队有什么好处、对各成员自己有什么好处就行了，再通过一定的激励机制鼓励他们积极投身于工作之中，使团队的每一个成员都能感受到自己的努力所能带来的利益，这样的激励机制才是可行的和有效的。



我的记事本



我的储蓄罐

周某技校刚毕业时，有着同龄人所特有的积极进取心，个人素质很高，工作能力也很强。他周围的许多同学和同事都认为，他是一个前途无量的人。但是，在后来的10年中，周某制定过许多人生目标，却没有一次是从自己的实际工作出发的。他不是忙着考托福就是忙着考注册会计师，今天想出国，明天想开公司。年轻人的那股冲劲和激情全部被他浪费在工作以外的事情上了。眼看着那些有点“愚蠢”的同龄“老黄牛”被公司重用，而自己的诸多梦想却没有开花，他除了抱怨世界不公平，似乎应该还有另外的收获。

美国著名半导体公司德州仪器的口号是：“写出两个以上的目标就等于没有目标。”这句话不仅适用于公司经营，而且适用于每一个人的生活和工作。

在专业化程度越来越高的现代社会，工作对个人的知识和经验不断提出了更