

■ 全国高等职业教育规划教材

沟通技巧



主编 宋倩华



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



全国高等职业教育规划教材

沟 通 技 巧

主编 宋倩华
参编 刘 敏 马丽华
主审 张美英



机 械 工 业 出 版 社

本书是根据作者多年从事心理学教学与培训、德育课教学和心理咨询的经验的概括与总结,将知识性、实用性、指导性和可训练性相结合,对沟通技巧进行了较全面地阐述。本书主要包括:沟通技能概述、沟通的原则和要求、沟通的功能、沟通的基本模式、沟通的常用技巧、求职沟通技巧、培养良好心理素质及增强沟通能力、提高沟通技巧及塑造健康人格等。本书通俗易懂,深入浅出,是一本兼具理论性与操作性的教材。

本书适用于职业院校的学生使用,也适合各类企业管理人员使用,还可供对沟通技巧有兴趣的广大读者阅读。

图书在版编目(CIP)数据

沟通技巧/宋倩华主编. —北京:机械工业出版社, 2012. 2

全国高等职业教育规划教材

ISBN 978 - 7 - 111 - 37277 - 6

I. ①沟… II. ①宋… III. ①心理交往 - 高等职业教育 - 教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 013719 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:吴鸣飞

责任印制:李妍

北京振兴源印务有限公司印刷

2012 年 3 月第 1 版 · 第 1 次印刷

184mm × 260mm · 13 印张 · 321 千字

0001 - 3000 册

标准书号: ISBN 978 - 7 - 111 - 37277 - 6

定价: 26.00 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

前 言

无论是在工作还是生活中，要具备良好的人际关系必须要有良好的沟通，而沟通是人与人之间进行信息交流的一种必要手段，沟通更是一种社会行为，是随时发生在我们生活和工作中的事情。人与人之间的沟通能带来对生活的理解、感悟，对工作的探讨、研究。我们之所以要学习并掌握沟通技巧，是因为通过学习和训练，能达到人与人之间的充分理解、认知和协同的目的，良好的沟通，可以促使人际关系向和谐的方面发展。

本书是指导职业院校学生提升沟通能力的实用教材。科学技术的发展驱使社会分工越来越精细，社会各组织之间互为服务的特征越来越明显，组织内部的团队合作越来越重要。所以，沟通的作用就更加突出。人与人之间的沟通与交往，不仅是一种能力的体现，而且也是适应社会发展、个人进步的一种必不可少的途径。具有较强的沟通能力，是职业院校学生立足于社会并求得发展的重要条件。本书就是为了帮助职业院校学生掌握沟通技巧，适应社会发展需要而编写的，我们的学生迫切需要提高这方面的能力。

本书采用理论与实训相结合的编写方法（把案例、讨论、现场模拟、沟通游戏、角色扮演、能力测试等贯穿教材始终），同时配合适当的资料，并运用先进的网络技术，形成了本书生动有趣、灵活实用的特色，以便在教学中应用互动式教学模式，指导学生在工作、学习、生活中具有良好的沟通模式，为建立良好的人际关系奠定基础。

本书由宋倩华主编，刘敏、马丽华参编，张美英对本书进行了主审。编写工作分工为：宋倩华（第1章、第2章、第3章、第4章）；刘敏（第5章、第6章）；马丽华（第7章、第8章）。全书由宋倩华统稿。在本书的编写过程中，编者参阅了国内外的有关著作，吸取了相关学科的专家、学者的研究成果和一些图片资料，在此特向有关作者致谢。同时，本书在编写中得到了辽宁本溪机电工程学校领导的支持与帮助，在此深表谢意。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏与不妥之处，敬请专家、同行和广大读者批评指正。

编 者

目 录

前言

第 1 章 沟通技能概述	1
1.1 沟通的一般原理	1
1.1.1 沟通的含义	2
1.1.2 沟通的特征	2
1.1.3 沟通的目标	4
1.2 沟通的作用	5
1.2.1 沟通是现代企业发展的需要	6
1.2.2 沟通是心理健康的需要	8
1.2.3 沟通是人际交往情感的需要	8
1.3 沟通的理念	10
1.3.1 沟通的需求	10
1.3.2 沟通的人格魅力	12
1.3.3 沟通的智慧	14
1.4 思考与训练	18
第 2 章 沟通的原则和要求	21
2.1 清晰的原则	21
2.1.1 使用沟通对象语言的原则	22
2.1.2 信息量要控制得当的原则	24
2.1.3 信息要明确的原则	26
2.2 真诚的原则	27
2.2.1 以诚相待的原则	27
2.2.2 保持沟通开放的原则	29
2.3 相互尊重的原则	32
2.3.1 平等相待原则是尊重原则的基础	33
2.3.2 和谐相处原则是尊重原则的条件	35
2.3.3 谦恭礼让原则是尊重原则的体现	36
2.4 思考与训练	38
第 3 章 沟通的功能	40
3.1 沟通与人际关系	41
3.1.1 人际关系	41
3.1.2 人际吸引	42
3.1.3 人际互动	43
3.2 沟通的发展阶段	45
3.2.1 觉察相识感知阶段	45
3.2.2 表面接触依赖阶段	47
3.2.3 亲密互惠相知阶段	48

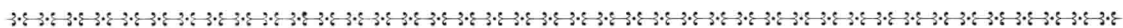


3.2.4 心理相容稳固阶段	49
3.3 沟通的主要功能	52
3.3.1 走向社会	52
3.3.2 获得信息	55
3.3.3 完善自我意识	57
3.4 思考与训练	61
第4章 沟通的基本模式	67
4.1 沟通动机	67
4.1.1 亲和动机	67
4.1.2 成就动机	69
4.1.3 赞许动机	72
4.2 沟通的结构	73
4.2.1 沟通的过程	74
4.2.2 沟通的模式	75
4.3 沟通的类型	78
4.3.1 语言沟通和非语言沟通	78
4.3.2 正式沟通和非正式沟通	83
4.3.3 单向沟通和双向沟通	85
4.3.4 同文化沟通和跨文化沟通	86
4.4 思考与训练	88
第5章 沟通的常用技巧	94
5.1 赞美的技巧	94
5.1.1 赞美的一般技巧	95
5.1.2 赞美领导的技巧	96
5.1.3 赞美同事下属的技巧	100
5.2 说服的技巧	101
5.2.1 随机应变的说服技巧	103
5.2.2 四两拨千斤的说服技巧	105
5.2.3 说服中的换位思考技巧	107
5.3 批评的技巧	109
5.3.1 类比批评的技巧	110
5.3.2 侧面批评的技巧	110
5.3.3 疏导批评的技巧	112
5.4 拒绝的技巧	114
5.4.1 不要立刻拒绝,要婉转拒绝的技巧	114
5.4.2 不要轻易拒绝,要有替代拒绝的技巧	116
5.4.3 不要无情拒绝,要有帮助拒绝的技巧	118
5.4.4 不要盛怒之下拒绝,要有笑容拒绝的技巧	118
5.5 思考与训练	120
第6章 求职沟通技巧	121
6.1 求职技巧	121



6.1.1	求职准备技巧	121
6.1.2	应聘技巧	124
6.1.3	自荐技巧	125
6.2	面试技巧	128
6.2.1	面试准备技巧	128
6.2.2	面试切记过多重复技巧	133
6.2.3	面试中的语言技巧	138
6.3	思考与训练	142
第7章	培养良好心理素质, 增强沟通能力	143
7.1	认识自我	143
7.1.1	生活中的我	147
7.1.2	学习中的我	150
7.1.3	工作中的我	153
7.1.4	理想中的我	158
7.2	沟通心理障碍的表现及克服技巧	160
7.2.1	不懂沟通及克服技巧	160
7.2.2	不敢沟通及克服技巧	163
7.2.3	不善沟通及克服技巧	167
7.2.4	不愿沟通及克服技巧	171
7.3	思考与训练	176
第8章	提高沟通技巧, 塑造健康人格	177
8.1	与人沟通的技巧	177
8.1.1	善于与沟通者建立友善与良好关系的技巧	177
8.1.2	善于提出问题, 以期获得更广泛的了解的技巧	179
8.1.3	善于聆听, 从而理解他人的观点的技巧	180
8.1.4	善于把自己的观点传达给对方的技巧	183
8.2	与异性朋友交往沟通技巧	184
8.2.1	不过分拘谨的技巧	185
8.2.2	不过分随便的技巧	186
8.2.3	不过分冷淡的技巧	187
8.2.4	不过分亲昵的技巧	189
8.2.5	不过分严肃的技巧	190
8.3	人际吸引技巧	190
8.3.1	注重仪表吸引的技巧	190
8.3.2	注重人格吸引的技巧	191
8.3.3	注重学识吸引的技巧	193
8.4	思考与训练	195
参考文献		201

你了解沟通技巧吗？你具有沟通技能吗？你知道良好的沟通会起到哪些作用吗？你想知道拥有沟通技能对你会有怎样的影响吗？你想拥有一份成功的事业吗？那就要从学习沟通技能开始。在各类企业日益全球化、员工队伍日益多样化的今天，沟通技能已成为职业院校学生迈向职业成功的最为重要的技能之一。

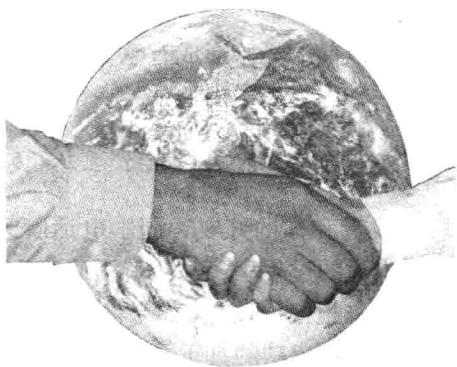


第 1 章

沟通技能概述

在现代社会中，人际沟通不是人本能的需要，而是一种能力的体现，所以人际沟通是一种技能。所谓沟通技能，是指沟通者具有收集和发送信息的能力，能通过书写、口头与肢体语言的媒介，有效与明确地向他人表达自己的想法、感受与态度，也能较快、正确地解读他人的信息，从而了解他人的想法、感受与态度。沟通技能涉及许多方面，如简化运用语言、积极倾听、重视反馈、控制情绪等。虽然拥有沟通技能并不意味着就能成为一个成功者，但缺乏沟通技能则会使人们遇到许多麻烦和障碍。对于沟通中可能遇到的偏差，需要从多方面采取改进措施，除了改善沟通信息本身的质量，还需要改进对于他人信息沟通的理解。改进沟通的主要途径是增强沟通技能。

据研究表明，成功的高层经理约有 80% 的时间用在谈话和倾听意见上；在几乎所有管理层次，约有 75% 的工作日用在各类沟通中。这些研究都说明，沟通技能具有特殊的重要性。



1.1 沟通的一般原理

美国人力资源管理学家科尔曼曾说：“职员能否得到提升，很大程度不在于是否努力，而在于老板对你的赏识程度”。美国著名的普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析的结果



显示：“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功的25%，其余75%决定于良好的人际关系，而良好的人际关系的获得主要取决于良好的人际沟通技能。

一名学生在作文里写道：小的时候，在我心中，父母的话永远是正确的，父母是自己永远的朋友。但是，随着我逐渐长大，渐渐地，一条鸿沟出现在了我和父母之间。我开始反叛，开始看不起父母，认为他们保守、落后、唠叨，思想跟不上时代。后来，在一次期末考试中，我一直学得很好的语文竟然考得一败涂地，不知道如何向父母交代。出人意料的是，父母并没有责怪我，而是细心安慰我，告诉我他们当年遇到的挫折和战胜它的方法。我终于意识到，父母和子女之间真正的彼此理解还在于沟通。那么，沟通的一般原理包括哪些内容呢？我们可以从沟通的含义、沟通的特征和沟通的目标来诠释沟通的一般原理。

1.1.1 沟通的含义

在处理人际关系的过程中，沟通不是万能的，但没有沟通却是万万不能的。沟通是人们在工作、学习、生活中经常使用的一个词语，但对于什么是沟通，却众说纷纭。在英文中，“沟通”（communication）一词来自于拉丁词根 common，common 这个词的含义是共有、共同的意思。在众多观点中，大致有两种观点比较普遍的。一种是说服派的观点，即强调信息的单向传播和传达；另一种是共享派的观点，即认为沟通是信息发送者与信息接受者共享信息的过程，强调信息传递的双向性。综合以上观点，我们认为：

沟通是指可理解的信息或思想在两个或两个以上人群中的传递或交换的过程，目的是激励或影响人的思想或行为。沟通的目的还在于它能分享信息、传达思想、交流意见、表明态度、交流感情、表达愿望等。所以，人际沟通包括三个重要的内涵：

1. 沟通是一种被感知的过程。

在沟通中，重要的不是你所传达信息的内容，而是把信息传达给对方所使用的方法，正是这一方法激励对方去聆听你要沟通的内容。

2. 沟通是一种有意义的过程。

每个人都会依据自己的经历、以前的经验形成有意义的思想，而在沟通的过程中，这些思想就贯穿着整个沟通的全过程，其内容表现出的是为一个目标和为此目标交流的理由及重要性。

3. 沟通是一种期望的过程。

在茶余饭后与亲人的闲聊，或者和你的好友、同学电话聊天，甚至你在网上和网友交谈，都是一种沟通。而在每一个沟通的过程里，都会有沟通双方期望的不同内容。

美国沃尔玛公司总裁萨姆·沃尔顿曾说过：“如果你必须将沃尔玛管理体制浓缩成一种思想，那可能就是沟通。因为它是我们成功的真正关键之一。”

【议一议】 结合自己的体验，谈一谈沟通的重要性。

1.1.2 沟通的特征

人际沟通具有行为的主动性、过程的互动性、对象的多样性的特点。沟通是情绪的转



移、信息的传递，是感觉的互动。在当代企业中，沟通还具有以下的三方面特征。

1. 准确清晰

沟通是信息互通的过程，在这个过程中，信息的准确度和清晰度直接影响沟通的效果。所有沟通者都希望接受准确又简单的信息，一旦信息传递失真或者信息过于琐碎，不能及时准确地从中了解自身的任务和要求，那么这样的沟通也就成了无效沟通，也会因此影响到沟通者的积极性和工作效率。



相关链接：信息不准确导致飞机坠毁

【案例】1990年1月25日，由于阿维安卡52航班飞行员与纽约肯尼迪机场航空管理员之间的沟通障碍，语言沟通不准确、不清晰，导致哥伦比亚国家航空公司一架波音707飞机在美国纽约科夫内克失事。机上8名机组人员和65名旅客全部遇难。事故原因是由于天气恶劣，空中交通管制延迟其着陆并令其复飞。而飞行员一直说：“燃料不足”，而没有说：“燃油用尽”，交通管理员告诉调查者这是飞行员们经常使用的一句话，飞行员未报告飞机处于紧急状态，所以肯尼迪机场的管理员一直未能理解飞行员所面对的真正困境，以至于飞机在第二次试降时坠毁。

【评析】驾驶员未报告飞机处于紧急状态，与交通管制沟通中信息不准确，交通管制延迟其着陆并令其复飞。天气恶劣，燃油用尽，飞机在着陆时坠毁。

2. 双向、多层面沟通

似乎大部分的企业管理者都会遇到这样的问题：每一次跟下属员工沟通都需要浪费一定的精力，不厌其烦地向下属发布命令，可结果仍是效率不高，这是为什么呢？在这种情况下，往往是因为管理者忽略了下属对信息或工作任务的意见和反馈，这种单向的沟通模式不仅不利于企业上下级的沟通，也严重打击了员工的工作积极性。有效的沟通应该是双向的、多层面的，不仅应该在企业内部提倡上下级之间、各部门之间互相沟通，让每个员工对企业的管理拥有发言权，这能够使员工感受到管理层对员工的重视，有利于上下级、同级之间的理解和交流，而且在其他方面的人际交往沟通也是如此，只有这样才能为企业的良好发展扫清了信息沟通的障碍，也只有这样才能使人际关系和谐发展。

3. 高效的沟通

沟通是处理人际交往中出现的各种矛盾的重要工具，如果沟通效率过低就无法及时合理地矛盾进行处理。提高沟通效率的关键在于明确在人际交往中的主要矛盾，也就是需要抓住沟通的方向和目标，对症下药才能避免沟通的盲目性和低效率；提高沟通效率还可以通过开放式的沟通来实现，所谓开放式的沟通即是指没有固定模式的沟通，在企业中，沟通既可以是上到下的，也可以是从下到上的。随着网络时代的到来，运用网络手段的企业越来越多，管理层可以通过网络向所有员工发布企业的最新政策，还可以就企业管理中存在的问题同员工在网上进行交流，在网络高速运转的情形下就能提高沟通的效率，节省了通过沟通来解决问题所需要的时间，沟通的作用也能得到淋漓尽致的发挥。



相关链接：名医劝治失败

【案例】我国古代春秋战国时期，有一位著名的医生，他的名字叫扁鹊。有一次，扁



鹊谒见蔡桓公，站立一会儿，他看看蔡桓公的脸色说：“国君，你的皮肤有病，不医治恐怕要加重。”蔡桓公说：“我没有病。”扁鹊退出以后，蔡桓公说：“医生喜欢给没有病的人治病，把治好‘病’作为自己的功劳！”过了十天，扁鹊又进见蔡桓公，说：“您的病在肌肉和皮肤里面了，不及时医治将要更加严重。”蔡桓公又不理睬。扁鹊退出后，蔡桓公又不高兴。又过了十天，扁鹊又进见桓侯，说：“您的病在肠胃里了，不及时治疗将要更加严重。”蔡桓公又没有理睬。扁鹊退出后，蔡桓公又不高兴。又过了十天，扁鹊在进见时远远看见蔡桓公就转身跑了。蔡桓公特意派人问扁鹊为什么转身就跑，扁鹊说：“小病在皮肤的纹理中，是汤熨的力量能达到部位；病在肌肉和皮肤里面，是针灸的力量能达到的部位；病在肠胃里，是火剂汤的力量能达到的部位；病在骨髓里，那生命就掌握在司命之神的手里了，医药已经没有办法了。现在病在骨髓里面，我因此不问了。”又过了五天，桓侯身体疼痛，派人寻找扁鹊，扁鹊已经逃到秦国了。不久，蔡桓公就病死了。

【评析】 扁鹊在劝蔡桓公治病时，最初没有说明病情严重能导致什么结果发生，蔡桓公拒绝治疗，最后，导致无药可医而病死。名医劝治时应及时抓住沟通的方向和目标，才能达到高效的沟通，否则低效沟通导致劝治失败。

【议一议】 请从沟通的角度分析名医劝治失败的案例。

1.1.3 沟通的目标

任何沟通都是有目的的，如果沟通双方在沟通中能够清楚地了解对方的沟通目标，在沟通中站在对方的角度，在不损害自身利益的前提下提供对方期待得到的东西，那么沟通就会实现双赢。

4



相关链接：沟通目标不明陷两难处境

【案例】 刘阳是一个典型的北方姑娘，热情、直率和坦诚，在上学期期间很受老师和同学的欢迎。今年，刘阳从某职业学校的管理专业毕业，她对自己的未来期望很高。她毅然只身去广州求职。刘阳最终选定了东莞市的一家研究生产食品添加剂的公司。该公司的人力资源管理工作还处于尝试阶段，因此她认为自己施展能力的空间很大。但是到公司实习一个星期后，她就陷入了困境中。原来该公司是一个典型的小型家族企业，企业中的关键职位基本上都由老板的亲属担任，尤其是老板给刘阳安排了他的大儿子做她的临时上级，而这个人主要负责公司研发工作，根本没有管理理念，在他的眼里，只有技术最重要。在到公司的第五天，刘阳拿着自己的建议书走进了她上级的办公室，王经理说：“我也正要找你来谈一谈”。刘阳说：“王经理，对于一个企业尤其是处于上升阶段的企业来说，要持续企业的发展必须和管理上狠下工夫。我认为公司主要的问题在于职责界定不清；雇员的自主权力太小致使员工觉得公司对他们缺乏信任；员工薪酬结构和水平的制定随意性较强，缺乏科学合理的基础，因此薪酬的公平性和激励性都较低。”王经理皱一皱眉头说：“有许多东西是无法改变的，你先回去做方案，把你的材料放这儿，我先看看然后给你答复。”刘阳的建议书石沉大海，王经理好像完全不记得建议书的事。刘阳陷入了困惑之中，她不知道自己是应该继续和上级沟通，还是干脆放弃这份工作，另找一个发展空间。

【评析】 刘阳在本次沟通中的目标可能有：（1）从公司利益出发，提出自己的建议希



望能解决公司的管理问题；(2) 成就动机的需要，希望获得上级的肯定和认同。

而王经理在本次沟通中的目标可能有：(1) 希望新员工能更快地了解企业情况，尽快进入工作状态；(2) 向刘阳传递的信息：我们公司是一个家族企业，尤其是在权力分配方面，你不要试图改变公司的权力结构，打破公司的现状；(3) 希望通过沟通，争取一个支持者和助手。

由此可以看出，本次沟通失败的原因之一在于没有明确对方的沟通目标，从而向对方传递了不合适信息。如刘阳提出的“管理对家族企业的发展很重要，公司中职责权限不清”等建议就与王经理的期望不符，而王经理则忽视了刘阳期望获得及时反馈和认可的需求，没有对刘阳的建议给予评价，反而表现出不满，而且很快中断了谈话，以后也没有做出任何反馈，刘阳沟通目标不明确，陷入两难处境。

沟通的目标可以分为以下几个方面：

1) 沟通是意义上的传递。如果信息和想法没有被传递到，则意味着沟通没有发生，也就是说，说者与听者之间没有形成沟通，说者没有听众。

2) 信息不仅被传递到，还要被充分理解。要使沟通成功，信息不仅需要传递，还需要被理解。有效的沟通，应该是信息经过传递后，接受者感知到的信息与发送者发出的信息一致。

3) 所传递的信息被对方接受，这是沟通目标的更高层次。但是信息是否可以被对方接受，不能成为判断沟通是否高效的标准，信息可以被接受，这只是我们追求的目标。

4) 引起对方的反响。沟通的目的不是行为的本身，而在于结果。如果对方在接受、理解我们所传递的信息，并改变了自己的行为或态度，那么，沟通就产生了预期的效果，这样的沟通目标就得到了最完美的实现。

沟通的目标还可以更直接地用图标形式表示如下内容：

1) 流通信息：陈述事实→引起思考→影响见解。

2) 表达情感：表示观感→流露感情→产生感应，希望得到一些好的感觉；或摆脱一些不好的感觉，使相互之间产生良好的感觉。

3) 建立问候：暗示情分→友善→建立问候。

4) 成就目标：透过问候→说明（暗示）→达成目标。

【想一想】 你平时与同学交往沟通时有目的吗？你想达到某种目标吗？

1.2 沟通的作用

石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”

无论是在工作还是生活中，要具备良好的人际关系必须要有良好的沟通。人际关系与沟通，彼此影响，二者可以互补，也能够相克。人际关系良好，沟通就比较顺畅；沟通良好，也促使人际关系向好的方面发展。人与人之间的沟通能带来对生活的理解、感悟，对工作的探讨、研究。我们在和别人交流的过程中，都是对自己和他人的勉励和自勉。要想给别人一杯水，自己就要有一桶水或者更多，为了做得更好，我们需要去学习，去思考，去提炼，这本身就是一个进步的过程。在共勉中提高，是人生的一件乐事，一个人能够与他人准确、及



时地沟通,才能建立起人际关系,而且是牢固的、长久的,进而能够使得自己在事业上左右逢源、如虎添翼,最终取得成功。我们认为,沟通是现代企业发展的需要,沟通是心理健康的需要,沟通是人际交往的情感需要。由此可见沟通有着极其重要的作用。

1.2.1 沟通是现代企业发展的需要

当今社会,沟通能力已经成为21世纪人才竞争的重要素质之一。每个人都希望善于沟通,都希望建立和睦的关系,都希望拥有一个温馨怡人的生活环境。随着职业教育事业规模迅速扩大,其要求学生具有一定沟通能力。现代企业高效率的工作机制要求员工不仅具有基本的表达能力和写作技能,而且更要求具有良好的沟通技能。优秀的沟通者永远能够吸引别人的注意力,能够明确表达自己的观点,能够在适当的时机把适当的信息传达给别人。具有良好的沟通能力的人,他们不论在语言沟通还是书面报告中,总能清楚地表达自己的想法和观点,总能清楚地向下属传达公司的决策,没有任何异议,也没有任何模棱两可的地方。良好的沟通能力保证了他所在的团队拥有明确的行动目标,具备快捷的反应能力和灵活性,从而保证了高绩效。

在有些学校进行问卷调查时,在问及“在学校阶段最应该学习或具备什么”,57.38%的学生选择了“专业知识”,而选择“沟通能力”这一项的为0.00%!但是在求职过程中,他们却认为沟通能力比专业知识更重要,但在学习过程中,又把大部分精力放在专业学习上,漠视对沟通能力的培养。在这场“专业知识”和“沟通能力”的博弈中,如果摆不正两者关系,则很容易走入误区。我们不是说对专业知识的学习不重要,而是强调对专业知识的学习和沟通能力的培养同样重要。我们的学生在现实生活中,缺少沟通能力方面的有效锻炼和培训,不知道该如何去倾听、如何去理解,互动交流的机会也很少,基本上都是被动地听和被动地接受,沟通能力还不尽如人意。目前我们职业院校的学生的沟通能力属于中等偏下水平,同时,他们在新环境中比较拘束,适应较慢,在异性和非同龄人面前会有所紧张,不够大胆,不主动交往,甚至有少数同学有自闭心理,人际交往能力和方法比较欠缺。不少学生缺乏与人交往沟通的经验,尤其是成功的经验。他们想关心人,但不知从何做起;想赞美人,可怎么也开不了口或词不达意,交友的愿望强烈,然而总感到没有机会。交往中想表现自己却不能如愿,内心想表示温柔,言语却是硬邦邦的,有些学生还存在有不良的身体语言习惯,这些情况阻碍了他们和他人沟通交往的顺利进行,良好的沟通能力不是与生俱来的,只有在社会化过程中不断地接受系统训练才能习得。培养学生人际沟通能力的目的是为了让学生更好更快地适应和服务于社会。

沟通是一项技能,更是一门艺术,是一个人情商高低的具体体现。从某种程度上来说,这种情商是比某些知识能力更为重要的能力。不断提高学生的沟通水平,就能帮助他们在奋斗的道路上走得更快更稳。

1. 沟通的目的决定了沟通的首要作用——信息的传递和矛盾的解决

现代社会的发展需要多种多样的媒介和载体,而沟通正是信息传递和解决矛盾所需要的最主要的媒介之一。现代社会,不善于沟通的人将失去许多机会,同时也将导致自己无法与别人的协作。我们不是生活在孤岛上,只有与他人保持良好的协作,才能获取自己所需要的资源,才能获得成功。要知道,现实中所有的成功者都是擅长人际沟通,珍视人际沟通的人。



2. 沟通能够让企业员工明确工作任务和目标

现代管理学之父——德鲁克给管理下过这样的定义：管理就是确定组织的宗旨与使命，并激励员工去实现它。这里可以看出要想完成企业的目标首先就是让员工了解企业的使命和目标，使员工对企业的宗旨的认识和管理者的认识相一致，这就需要有效的沟通来充当上下级之间信息互通的桥梁。

3. 激励员工间、部门间紧密合作

这一点从德鲁克给管理下的定义中不难看出，作为一个整体的企业组织，组织中各部门间、员工之间的融洽程度在很大程度上影响了整个企业的经营状况。如何让部门间、员工之间相互交流紧密合作是企业管理层需要进行沟通管理的问题之一，解决这样的问题的一个有效的途径就是给所有的员工指定较明确的工作目标，把企业的总体目标层层分解，具体分配到每个员工，使员工的目标同本企业本部门的目标紧密相连，让员工意识到自己将要完成的工作对企业的整体目标来说是不可或缺的一部分，员工能够在这样的过程中体会到自己的价值，这样就能激励员工为实现自己的价值和企业的目标而相互合作努力工作。

4. 沟通可以增强企业的凝聚力

一个讲团结有凝聚力的团队才是有生命力的团队，作为企业，内部员工之间的凝聚力是其运转过程中不可缺少的重要资源。凝聚力强的企业能够让员工乐意为企业做出最大的贡献，也容易为企业吸引和留住优秀的人才。那么，增强企业的凝聚力应该从那几方面入手呢？

1) 鼓励员工之间相互交流和沟通。员工之间在工作过程中由于意见相左或由领导者管理不当导致产生矛盾的情况时有发生，对待这样的问题最有效的方法就是鼓励员工主动地进行交流，抱着对事不对人的原则来沟通工作上的矛盾，这样就有利于员工之间的相互理解相互团结。

2) 可以采取群策群力的决策模式。公司在决策时最大限度地听取员工的不同意见，鼓励员工畅所欲言，对企业的管理及发展上存在的问题，甚至管理者的缺点都可以提出建议，让员工切实感受到企业主人翁应有的责任和权利，激发员工爱厂如爱家的思想，进而增强企业的凝聚力。

7



相关链接：建议奖励制度——沟通上下级关系的纽带

【案例】从1881年柯达公司创立到现在，已走过一百多年的历程，虽然现在面临破产，但是值得我们学习的方面有很多。公司生产照相软片、感光纸干板等2.5万种以上的产品，柯达的业绩得益于先进的管理理念和企业文化，其中最为独特的当属建议奖励制度。在柯达公司的走廊里，每个员工随手都能取到建议表，放到任何一个信箱，都能送到专职的“建议秘书”手中，迄今为止，该公司已提出建议180万个，其中被公司采纳的有60万个以上。该公司职工因提出建议而得到的奖金，每年大约都在数百万美元以上。

【评析】建议奖励制度不但对产品开发起到了举足轻重的作用，同时还起到了沟通上下级关系的作用，因为每一个职工提出一个建议时，即使他的建议没有被采纳，也会达到两个目的，一是管理人员了解到了这个职工在想什么，从而使企业保持了一条上情下达、下情上知的通道；二是建议人员在得知他的建议得到重视时，他会产生满足感、受尊重感，从而激发出经久不衰的创造力。更重要的是，在知识经济时代，这种建议制度的实施，有利于知识在企业内部的传播。知识同其他有形资产不同，知识的共享和使用可以使其价值得到进一步的升华和增值。职工的建议制度这种交流和沟通形式无疑是



为企业知识流动开辟了第二条渠道。

【想一想】 你在顶岗实习过程中和以后工作中应如何和同事相处？

1.2.2 沟通是心理健康的需要

1. 正常的人际沟通是形成健康心理的一个重要保障

1) 协调情感，即人际沟通可以使沟通者的心理得到满足。

2) 协调动作，即沟通者可以从沟通的信息中自动调节自己的行为，从而消除人际交往的障碍，如隔阂、误会、矛盾等，增进情感，促进团结，使人与人之间的关系更加协调及和谐。



相关链接：搞恶作剧引起别人的关注

【案例】 小黄行为反常，上课违纪（讲话、扔粉笔头、捉弄同学），课堂上大模大样地离开座位走出教室，作业基本不做，成绩全班最差，欺负同学，常与同学发生冲突，在班级没有好朋友，而且常离开学校，无故出走。由于他的干扰，班级的许多正常工作无法顺利开展。通过家访，老师了解到，小黄这些行为的出现始于小学五年级出车祸之后。在小学五年级时，小黄遇到车祸，昏迷十五天后终于醒来，他的父母激动万分，庆幸儿子拣回一条命，在日后的家庭教育中，这种侥幸感一直绵延不断。家长对小黄不再有任何要求，哪怕是最起码的一点点学业任务，他们都认为太为难孩子了。因为车祸以后，家长明显觉得孩子的智力状况大不如前，完成老师布置的作业令他倍感吃力，情绪波动较大，常无故地发脾气，砸东西。为了照顾好小黄，父亲外出工作，母亲在家全天候伺候他。在母亲的全心照顾下，小黄脸色红润有光泽，身材高大、臃肿、步态笨拙。

【评析】 小黄的母亲忽视了和孩子的沟通，小黄没有诉说、宣泄的机会。他觉得在班级没意思，同学都看不起他，笑他傻，笑他笨，他很想有一些朋友，但都找不到，所以有时他就会搞一些恶作剧引起别人的关注。所以，我们认为正常的人际沟通能形成健康的心理状态，否则导致其他情况的发生。

2. 人际沟通具有保健作用

人是社会性的生物，人际沟通是其特有的需求，如果人的这种需求得不到满足，就会影响到人的身心健康。保持人与人之间的充分的思想情感的交流，保持实现沟通行为所必须的条件，是保证个人心理健康成长所必需的，这就是沟通的保健功能。实践证明，能够保持正常人际沟通的人更容易获得幸福感，更容易长寿，这正是人际沟通保健功能的有力证明。

1.2.3 沟通是人际交往情感的需要

1. 情绪情感是人际沟通交流的重要手段之一

人在情绪反应中，通过面部表情、声调变化和身体姿态，来实现信息传递并达到互相了解。一个人哭，发出的是不舒服、痛苦的信号；一个人笑，发出的是愉快、幸福的信号。传



递情绪情感的信息是人类心理能量在无意中的释放,而接收情绪情感的信息是人类心理在自然而然中的感受。它们可以随时地不受限制地作用于人群中,决定着交往的质量。比如,一个真诚微笑的人会吸引许多朋友,一个怒不可遏的人则可能吓跑许多朋友。

在人际沟通交往中,具有主动情绪情感和被动情绪情感,又分别具有正情绪情感和负情绪情感两极性的表现形式。

主动正情绪情感表现为:理解、友善、亲密、热情、照顾和同情;

主动负情绪情感表现为:冲动、愤怒、喋喋不休、轻蔑和厌恶;

被动正情绪情感表现为:随和、接受、温情、亲情和顺情;

被动负情绪情感表现为:怯懦、无奈、害羞、冷漠和厌倦。

在情感沟通交流中,有人善于表达或传递情绪情感的信息,而有人则善于感受或接收情绪情感的信息。假如一个人的社会化环境是自由的、开放的,周围有许多同龄伙伴,他的情感交流是平等的、宽松的、直接的,那么他们的情感表现特质就是主动型的。假如一个人的社会化环境是封闭的、拘谨的,周围很少有同龄伙伴,而是长辈或隔代人,那么他先要观察他们的情绪情感,再来决定自己是“大叫”还是“小打”,因此,他的情感表现特质是被动型的。无疑,这两种情感表现特质的连结取决于后天的成长环境和经历。

2. 沟通是情绪情感能量释放的一种表现

参加各类沟通信息、联络感情的聚会时,同一场合中,有尽兴的,有不尽兴的。你总会发现有些人在活动中,向来是情绪饱满、畅所欲言,而且善于调节和活跃气氛;有些人习惯没精打采、一言不发地坐在那里,让组织者很是尴尬,不知他愉快呢,还是不愉快;还有些人则借机宣泄,借酒撒疯,又摔又砸,又哭又闹,惹人生厌。情绪情感无时无刻不渗透在我们的行为中,因此,也就时刻参与着人与人之间的沟通交流。因此,如果你是处于主动情绪情感状态下的人,自然就会有许多人走近你;如果你是处于主动负情绪情感状态下的人,难免很多人会因为讨厌而远远地躲开你;如果你像那些总是处于被动正情绪情感状态下的人,你或者走向别人,或者期待、接受友情的出现;如果你像那些总是处于被动负情绪情感状态下的人,你就会固守在自我的小圈子里,成为一个孤独缄默的人。



相关链接:释放负面情绪摆脱困扰

【案例】 在某职业院校读书的王婷最近妈妈去世了,爸爸由于有病收入很少,家庭条件不是太好,只能勉强维持生活。这时,奶奶又生病了,王婷感觉自己的烦心事太多了,心情太郁闷,她总是沉浸在悲伤的氛围里,同时又不想和别的同学沟通,真的快崩溃了,她有时候甚至想变成一个坏女孩,这样,烦恼或许会少一点。后来,老师发现了这一情况,及时和她沟通交流,让她有机会释放自己的负面情绪,老师有组织同学为王婷捐款,使王婷摆脱了困扰,重新投入到学习生活中,和同学们一起学习,参加各项活动。

【评析】 在现实生活中,我们每个人都可能会有心情郁闷、环境不好、遭遇坎坷、工作辛苦、身心疲累的时候,但无论是由于什么原因,悲伤、忧郁、烦躁都是于事无补的;一个人面对工作、家庭、情感压力的时候,你如果不给自己减压,不学会沟通交流,就更会使自己身心疲惫。要学会释放自己的负面情绪,只有这样,才能摆脱困扰。

【考一考】 结合所学的内容分析自己是哪一种情绪情感的人?



1.3 沟通的理念

美国哈佛大学有一位教授专门研究意大利社会，他发现，意大利合唱团多的地方，当地的民主化程度就高。原因很好解释，因为参加合唱团唯一的条件是嗓音好，无论工人、农民、穷人、富人，道德高尚的人、品质低劣的人都可以参加。合唱团定期开展活动，进行横向联系，它使不同政治观点、经济状况、道德理念的人得以沟通，民主、平等的理念自然就在沟通中催生。

从人类出现开始，就通过各种媒介，如身体、石器、棍棒、叫声、语言等互相传播着各种生活信息，为自己提供生活的依靠等物品，甚至抵御来自其他方面的威胁。人是社会性的动物，人有合群与群居的倾向，在群居中就离不开个体之间的相互作用，离不开个体之间的信息交流。人与人之间的信息交流过程就是沟通过程。沟通在人的社会生活中占有重要地位，人在醒着的时候，大约有70%的时间都在进行着各种各样的沟通，人们通过沟通和信息交流，就可以建立各种各样的人际关系，在广泛的交往过程中，彼此还可能产生了情感，相互吸引，形成亲密的关系。沟通的理念与精神培育人类的良知，滋养人群的和谐，推动社会的进步。沟通的理念在汶川大地震救援中就得以震撼性地展示，我们认为沟通的理念体现在沟通的需求、沟通的人格魅力和沟通的智慧等方面的内容。

1.3.1 沟通的需求

10

1. 沟通需要包容

沟通是必需的生活技能之一，良好的沟通需要包容的心做桥梁，包容需要沟通来体现，不同的心态沟通就会产生不同的结果，良好的沟通可以上升到艺术的高度，反之也可以形成自闭的性格，甚至是所谓的神经病。在沟通的过程中，如果没有一颗包容的心，会怎么样呢？



相关链接：牛和驴互不服气

【案例】 一头牛和一头驴在一个槽子里吃饭，牛稳重，干活勤恳，平常不怎么喜欢说话，它看不惯驴得瑟的样子，认为驴事儿多，但是它不愿意得罪人。如果它看不惯驴了，在心里骂几句就算了。不过它只要说话，就能把人噎得够呛。驴正直，性子急，想到什么就说，只要它认为对的，从来不顾及对方的感受，干活当然也比较毛躁。有一天，由于主人给的饭不是很多，吃着吃着，牛心里就想了，我每天跟着主人去翻地，干很多的重活，而旁边这头驴却吃得比我还要多，让人看着真是不爽，但是不喜欢说话的它在旁人眼里看来没有什么变化。旁边的驴心里也在打着算盘，每天都是我跟主人去野地里割草，我一大车一大车地往回拉，回来后还得让旁边的牛一起吃，它有什么功劳？于是它自己觉得很委屈地说：“喂！这些草都是我拉回来的，你是不是能少吃点呢？大哥！”牛正在气头上，听了这话当然不高兴了，“好！草都留给你，这些苞米豆子都是我跟着主人一天一天的辛辛苦苦翻地种出来的，连大粪都是我上的。那么这些饱满、白白胖胖的豆子和苞米，你就别碰了，咱俩各吃各的”，驴急了，给了牛一蹄子，牛积攒多年的怨气在一瞬间好像山洪暴发一样，头一