

吉首大学立人教育通识课特色教材

大学生沟通艺术

肖丽艳 编著

西南交通大学出版社
· 成 都 ·

序 //

进入 21 世纪以来，随着国家高等教育大众化发展战略的确立、教育经费投入的逐年增长以及高校办学自主权的逐步扩大，我国高等教育的发展迎来了新的历史机遇。在新的发展语境中，高校如何突破此前同质化发展的困境，主动回应社会关切，自觉适应经济社会发展，努力破解机制体制障碍，大力提高人才培养质量，凝练办学特色，打造人才培养品牌，是高校建设发展必须面对的现实课题。吉首大学地处湘鄂渝黔四省市边区，近年来竭力突破与生俱来的基础弱势与区位劣势，直面当前高等教育发展的时代难题和现实挑战，以“立人教育”为旗帜统领学校的教育教学工作，构建了独具特色的高等教育理论框架和人才培养体系，大力推动了人才培养的综合改革与协同创新，强化了学校人才培养的特色。

“立人教育”立足学校办学定位，主动对接区域发展国家战略、区域产业发展需求、人民群众脱贫致富需要，从人本教育思想中吸收精神养料，确立将人的站立、发展与完善作为自己的本体价值，通过高等教育实践，让每一个受教育者都形成正确的世界观、人生观和价值观，成为一个有独立精神、自由思想和责任担当的顶天立地的生命个体。在人才培养规格上受启发于“人的全面发展理论”和全人教育思想，从一个“正常人”“健康人”“全面人”应该具备的各种要素和内容角度，提出了自己的理解和看法，并尝试提出了育人的“营养配方”。在纵深结构的着力点和落脚点上与中国当代素质教育思想的理念和目标一致，是对中国当代素质教育思想的具体化，并将之贯彻到“立人教育”的育人实践之中，通过将知识与生命体验联系起来，内化成人正确的、稳定的心理品质，进而使受教育者真正地立起来。在现实关怀层面上，

“立人教育”继承人类历史上平民教育思想的主要价值取向，结合学校办学定位与所在服务区域的现实需要，以及自身承担的社会责任和办学功能，围绕区域经济社会发展对高层次人才的需求来培养人才，将立足区域、服务区域、发展区域，将服务百姓、造福百姓，作为自己与生俱来的历史责任和现实使命。

为实现服务区域经济社会发展的人才培养和打造学校办学品牌的目标，按照“立人教育”的人才培养理念和目标定位，学校构建了“课程引导、环境熏陶、实践历练、自我塑造”四位一体的“立人教育”人才培养实践体系，激活并聚合了育人要素，拓宽了人才培养渠道，形成了人才培养合力。课程引导，主要着眼于课程教学。在课程层面，学校构建了以专业课程为主体，以通识课程、创新创业课程为两翼的“一体两翼”课程体系。课程教学在教授知识的同时，更为重要的是通过知识背后的精神与观念引导学生形成正确的价值观念，启迪学生心智。环境熏陶，是指通过打造“生态校园”“文化校园”和“数字校园”，为学生成才提供良好的外部熏陶，通过外部环境的影响，让学生的心性得到滋养，人格得到养成。实践历练，是指通过科学构建实践教学体系，搭建实践教学平台，统筹安排学生的专业实践、情感实践、社会实践、创新创业实践。学生通过实践历练，真实地感受到知识背后的冷暖、坚守和疼痛，领悟知识背后的价值观念和人生信仰，进一步增强对学校服务区域的了解、认同，加强同服务区域的情感联系，增强服务区域的自觉性。自我塑造，是指积极创造各种形式的学生自我管理、自我学习和自我教育的机会与途径，为学生的自我塑造提供平台。学生通过自我塑造，形成独立而又正确的人格理想、价值信念，在内心里能够建构一套正确的价值观念体系，成为一个有责任、敢担当、能奉献、有情趣的现代知识分子与合格公民。

学校自2009年起，以通识教育为突破口，按照“立人教育”的育人理念，推动并实施教育教学综合改革。2011年以后，将“立人教育”从通识教育层面拓展到专业教育层面，并将之作为吉首大学人才培养品牌进行构建和培育。在通识教育层面，学校构建了“科学素养、人文精神、创新能力、艺术情趣、本土文化”五大通识课程群。每个通识课程群开设了相互关联、相互支撑的系列课程，并依据各专业的知识结构和培养特点对学生在这五类通识课程的选修上提出了具体要求，以避免学生在知识、能力和价值观念方面产生结构性缺失。在课程教学中，除了传统的知识教学之外，更为重要的是要求教师

引导学生了解和洞察知识生成背后的求真意志、创新精神、人生态度和审美情怀。

本次由西南交通大学出版社出版的首批“吉首大学立人教育通识课特色教材”就是学校教师长期承担通识课程教学和教材研究的结果。它们有力地支撑了学校“立人教育”人才培养理念的落实，强化了学校人才培养的特色，夯实了“立人教育”教育品牌的构建，为学校教育教学改革和人才培养作出了贡献。我们期待将来能有更多的高质量、有特色且自成体系的立人教育通识课特色教材问世。

是为序。

编委会

2017年8月23日

前 言//

随着时代和社会的发展以及互联网的普及，人际沟通呈现沟通方式多样、沟通范围开放、沟通界限淡化、沟通介质网络化等新特点。作为天之骄子，大学生在四年求学期间正处于学习知识、了解社会、探索人生的重要时期，他们思想活跃、精力充沛、兴趣广泛，渴望多与外界沟通，以便在校园里建立良好人际关系，从而为未来的职业生涯奠定基础。但面对当前人际沟通的新特点，相当一部分大学生在沟通中存在沟通不畅、沟通技巧不娴熟、沟通自我意识强等问题。在这样的背景下，编者结合几年来在吉首大学讲授素质选修课“大学生沟通与交流技巧”的实际情况和需求编写了本书。

全书共 13 章，由原理篇、技巧篇和应用篇三大部分组成。第一部分是原理篇，主要讲述了大学生沟通的基本原理、沟通现状和特点、存在的问题等内容；第二部分是技巧篇，重点介绍了团队沟通、网络沟通、日常沟通及跨文化沟通方面的实用技巧；第三部分是应用篇，阐述了沟通技巧在演讲、交谈、求职面试等情景下的应用策略。

本书由肖丽艳主持编写，负责全书的策划、大纲编写、统稿和终稿审核工作。参加编写的有：罗瑾、谭依，负责第 1、2、3、8 章初稿的撰写；康思敏、谭畅，负责第 4、5、10、11 章初稿的撰写；苏莹、徐楚蓉，负责第 6、7、9 章初稿的撰写；肖丽艳，负责第 12、13 章的撰写。

编者紧密结合大学生的实际情况，通过课上师生互动、发放调

查问卷及沟通技能训练等搜集了大量数据，在此基础上，经过一年多撰写、反复修改和校对后完成本书。希望本书能够为在校大学生了解沟通知识、进行沟通实践、克服沟通障碍和提高沟通能力等提供一些帮助，使他们不仅能够更好地适应大学生活，也为他们求职、就业、走上工作岗位提供帮助。

由于编者水平有限，加上沟通与交流方面的内容复杂、更新较快，书中错漏之处在所难免，恳请读者批评指正。

肖丽艳

2018年8月于吉首大学张家界校区

目 录//

· 原理篇 ·

第一章 大学生沟通能力概述	003
第一节 大学生沟通的必要性.....	004
第二节 大学生沟通能力.....	008
第三节 有效沟通概述.....	010
第四节 沟通的态度.....	013
第二章 人际交往与沟通概述	019
第一节 人际关系概述.....	020
第二节 人际沟通.....	026
第三节 沟通过程.....	029
第三章 大学生人际沟通	031
第一节 大学生的人际关系.....	032
第二节 大学生人际沟通的条件与不适.....	035
第三节 大学生人际沟通的技巧与意义.....	036
第四章 大学生沟通障碍与沟通原则	045
第一节 人际沟通障碍.....	046
第二节 大学生沟通原则.....	052

· 技巧篇 ·

第五章 倾听与交谈的技巧与艺术	057
第一节 倾听技巧与艺术.....	057
第二节 交谈技巧与艺术.....	070
第六章 团队沟通技巧	078
第一节 团队沟通概述.....	079
第二节 团队沟通的技巧.....	086

第七章 网络沟通技巧	090
第一节 大学生网络沟通的特点.....	090
第二节 网络沟通的主要形式.....	094
第三节 网络沟通的技巧.....	098
第八章 日常生活中的沟通技巧	103
第一节 家人间的沟通.....	103
第二节 师生间的沟通.....	108
第三节 朋友间的沟通.....	114
第九章 跨文化交际技巧	121
第一节 跨文化沟通概述.....	122
第二节 跨文化沟通与适应.....	131
· 应用篇 ·	
第十章 演讲与说服艺术	143
第一节 演讲艺术.....	144
第二节 说服艺术.....	156
第十一章 沟通礼仪	165
第一节 礼仪定义与原则.....	167
第二节 沟通礼仪的应用.....	169
第十二章 求职与应聘技巧	188
第一节 求职与应聘概述.....	189
第二节 电话求职与网上求职技巧.....	191
第三节 求职笔试方法与技巧.....	198
第四节 面试方法与技巧.....	203
第十三章 大学生沟通能力训练策略	215
第一节 如何扩大自己的交际圈.....	215
第二节 如何让自己变得更加自信.....	218
第三节 如何练就好好口才.....	222
参考文献	224

原理篇

第一章 大学生沟通能力概述

第二章 人际交往与沟通概述

第三章 大学生人际沟通

第四章 大学生沟通障碍与沟通原则

第一章 大学生沟通能力概述

【开篇案例】

大学本科时有一张姓同学，是上一级的留级生，父母均是教师。从张的教育环境来看我们都想着该生应该是个品学兼优的好学生，但事与愿违，在大学期间，张经常旷课，不顾学业而从事商业经营，学习成绩较差。他在辅导老师多次引导教育后还是我行我素，对老师的正确教育不仅不听，还威胁老师，最后由于成绩未达到必修的要求受到留级处分。张留级后，根据学院工作要求，辅导老师要和张的家长取得联系，告知家长学生留级情况。在和家长取得联系之前，辅导老师与张进行了谈话，首先让他正确面对现实问题，改正自身不足，积极进取，努力学习；另外就是告诉他留级是学生学习期间的大事，老师本着对学生负责的态度，要告知家长此事，希望家长配合学院更好地引导学生顺利毕业。张向老师谎称他担心父母知道自己留级后感到伤心和失望，想自己和家长交流，并向老师保证好好上课，不旷课等。但在之后的学习中，张依然不把学习当回事。辅导老师和其家长取得了联系，并和家长交流了张的留级问题，希望通过家长改变张的学习态度。张在知道老师和家长交流其留级情况后，打电话骂老师并威胁老师的人身安全。老师与家长多次交流后，家长对老师的工作表示支持，和老师共同对张进行教育引导。最后，张开始理解老师的工作，对老师的态度有很大的改变，在学习上也有了一定的进步。

【案例分析】

学生思想偏激和暴力倾向的产生与其个人因素、家庭因素和社会因素有关。首先，就其家庭因素而言，现在的很多家庭中父母往往重视工作和事业，而忽视与子女的沟通与教育；家长把子女送到学校后，把教育问题全部托付给了学校，平时与子女的沟通更多的是生活方面。家长是孩子的第一任老师，家庭是孩子的第一所学校。子女的家庭教育环境不亚于学校这个大环境，家庭教育的好坏在很大程度上影响着子女的人生观、价值观和世界观。

其次，从社会环境来看，我们现在的生活已进入信息时代。孩子获取信息的渠道更多了，而不像以往孩子每天所接触的只有学校的老师、家长和同学。现在大量的信息渠道融汇到学生的视听中，家长的信息被大大淡化了。

最后，从学生自身来看，现在很多大学生进入大学以后，个人的思想还不成熟，面对一切新的环境，大多感到不知所措，对自己的大学生活既感到新奇又感到无所适从。在这种矛盾的心理状态下，部分学生很容易受外界环境的不良影响，出现偏激，甚至有过激行为。

第一节 大学生沟通的必要性

我们每个人都需要独处，对于独处的需求程度也远超过我们实际的独处时间。可是，从另一个角度来说，每个人都有自己独处的临界点，超过这个临界点，本来愉快的独处就会变成痛苦的状态。换句话说，我们都需要友谊，都需要去沟通。因此，大学生学习沟通知识并提高沟通能力是很有必要的。首先，这是更好地适应大学生生活的需要。对个人而言，良好的沟通能够使我们很坦诚地生活，以人为本位，在人际互动中充分享受自由、和谐、平等。在学习上，我们也需要不断地进行沟通。知识最主要的传播方式就是语言，而沟通可以帮助我们取长补短，获得新知识和新技能。其次，这是提高综合素质的需要。人际沟通是学生综合素质的重要组成部分，学生在进行沟通的同时也是在学习。只有不断地与人接触，进行思想之间的碰撞，才能更好地、更容易地理解和接受他人的思想，同时也充实了自己，使自己各方面的素养得到提升。再者，这是走向工作岗位的需要。升职加薪是每个职场人都渴望的事情，沟通是决定自己生活品质是否能够更上一层楼的必要条件。在工作中，我们每天除了完成自己的工作任务以外，适当的沟通是必要的，无论是工作进行中的沟通还是工作完成后的工作汇报，都会对工作有一定的帮助。很多时候，措辞甚至是语调在沟通中都相当重要。我们要多看有关的书籍，多留意别人与人交流的方式方法，多看、多听、多学、多实践才能全面提高我们的沟通能力。对于即将步入社会的大学生来说，一方面，正是因为有了沟通，信息才得以传递，从而让我们了解外面的消息；通过与人交流，人们发出信息以及获取信息，让我们熟知身边的事情。另一方面，通过沟通交流，

我们的人际关系得以建立，把我们相互联系在一起。最后，沟通能消除误会、增进感情。当我们与人产生误会时，及时沟通是解决问题的唯一行之有效的办法。

心理学家亚伯拉罕·马斯洛（Abraham Maslow）提出，在关注高层次的需求之前，应该先满足基本层次的需求，而最基本的就是生理需求了，如充足的空气、水、食物、休息及繁衍种族的能力。马斯洛的需求论中，第二类的需求则是安全需求，即保护我们的生存免于威胁。在生理和安全之上的便是社交需求。再往上，马斯洛说，每个人都有自尊需求，希望自己是有价值的、有用的。至于最上层的需求，马斯洛称之为自我实现需求，指的是希望自己的潜能发挥至最大，使自己能成为最棒的人。正如你所理解的，沟通通常是满足各层需求最必要的方法（如图 1-1 所示）。

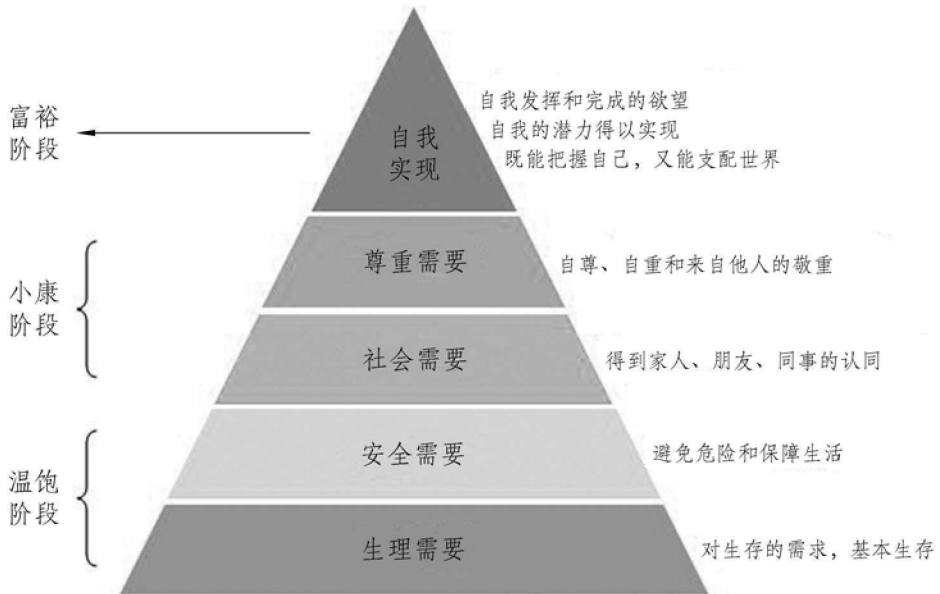


图 1-1 马斯洛需求层次示意图

一、生理需求

沟通非常重要，沟通的存在与否会对生理健康产生很大影响。有极端的例子显示，沟通甚至可以成为生死攸关之事。美国参议员约翰·麦凯恩（John McCain）曾经是一名海军的舵手，在越南北部被俘虏后，被单独监禁了六年。他描述了战俘们是如何借由轻轻敲击墙壁、费力拼出单词的方式创造出一套

秘密的代码，以便能传送信息的：

暗地沟通的处罚是很严重的。有一些战俘在这一过程中被发现而遭到严厉的拷打，身体和心灵都因此遭受极大的创伤。虽然每个人都害怕再次遭受酷刑，但在单人囚室中听见从隔墙传来的轻敲墙壁的声响时，他们仍会对典狱人员说谎。很少人能够长时间地不与人沟通。残酷的拷打或刑罚都不如孤独那般令人难以忍受。一旦断绝与其他人之间的联系，保持沉默... ..对我们而言，等同于死亡。

沟通与生理健康之间的联结是毋庸置疑的。医学研究人员列举了一大串因缺乏亲密关系而导致的威胁健康事件，举例如下：

▲ 贫乏的人际关系会危害冠状动脉的健康，其危害的程度与抽烟、高血压、血脂过高、过度肥胖或缺乏运动等一样严重。

▲ 社交孤立者患感冒的概率比拥有活跃社交网络的人高四倍。社交孤立者与有强烈社会联结的人相比，有超过二到三倍的概率早逝。而且，拥有哪种形式的关系并不重要，婚姻、宗教、社群组织都会使人长寿。

▲ 70岁之前离婚的男人，比没有离婚的男人更容易因病逝世：前者罹患心脏病、癌症或中风的概率是后者的两倍；罹患高血压而死的概率是后者的两倍；自杀的概率是五倍；因肝硬化而死的概率是七倍；因结核病死亡的概率为十倍。

▲ 离了婚的男人及女人罹患各种癌症的概率，是没有离婚的男人及女人的五倍。

▲ 当失去了一段亲密关系时，死亡的可能性便增加了。在英国威尔士的一个村庄中，失去亲密关系的村民，在一年内死亡的概率是那些没有失去亲密关系的村民的五倍。

这样的研究结果勾勒出拥有满意的人际关系的重要性。当然，并非每个人都需要等量的与人亲近的机会，沟通的质与量应该是并重的。重要的是，对于我们的健康而言，人际沟通是不可或缺的。

二、认同需求

沟通的重要性绝不仅止于维持生存而已，它也是使我们认识我们自己的方法，也可以说是唯一的方法。我们对自我的认同源自于我们和他人的互动，

因此究竟我们是聪明的还是迟钝的，动人的还是丑陋的，精明的还是笨拙的，这些问题的答案并不会从镜子中照出来。我们是由他人对我们的回应中建立自我认同的。

如果我们和他人沟通的渠道被剥夺了，我们将无从得知我们自己是谁。约翰·斯图尔特(John Stewart)在《做桥梁，别做高墙》(*Bridges, Not Walls*)一书中引用了著名的“阿韦龙的狼童”(一个在童年时期从未和人类接触过的男孩)案例栩栩如生地论证这个观点。1800年1月，这个小男孩在法国一个村落的茶园中偷挖蔬菜时被人发现。他的行为举止完全不像人类，也不会说话，只会发出一些奇特的哭叫声。虽然他缺乏社交技能，但更值得注意的是，他缺乏身为人类的自我认同。研究人员罗格·沙图克(Roger Shattuck)写道：“这个男孩没有任何身为人类的自觉，他完全没有意识到，自己是个和别人有所联结的人。”在人们给予他慈爱的“母爱”之后，小男孩才开始转变成如我们所想的，意识到自己身为人的部分。

就如这个阿韦龙的狼童一样，每个人出生到这个世界上时大概都没有或只有微量的自我认同感，我们需要通过观察别人如何诠释自己来明白我们自己是谁。在童年时期我们所接收到的信息是最强烈的，但是他人对我们的影响是持续的，存在于我们生活的始终。

三、社交需求

沟通除了可以帮助我们诠释自我之外，也提供我们和他人之间重要的联结。专家们已经证实沟通可以满足社交需求，这些社交需求包括娱乐、感情、友谊、解闷、休闲等。这些需求实际上存在于各种关系中——在朋友、同事、家人、情人、配偶甚至陌生人之间，而沟通就是满足我们社交需求的主要方法。事实上，有些社会科学家认为，沟通是人际关系得以建立的最重要的方式。举例来说，在一项对1800位美国南加州人的研究中发现，和邻居闲聊的“美好老习俗”是建立社区意识最有效的方法。有效的人际沟通与快乐之间具有很紧密的联系。在一份受试者超过200名大学生的研究中发现，最快乐的那10%的人都认为自己拥有丰富的社交生活。经常快乐的人，跟其他同学在睡眠时数、运动量、看电视时数、宗教活动、喝酒量等可观测项并没有差别。在另一份研究中显示，女性认为“社交性”对于生活满意的重要性大于任何其他活动，包括放松、购物、吃东西、运动、看电视或玩电子游戏等。很多

美国人相信，沟通问题——而不是其他那些因素，比如经济、亲属、姻亲、性、先前的关系或小孩等等——往往是导致婚姻或亲密关系结束的元凶。和别人的联结如此重要，因此有些学者便主张，沟通是人类生存的首要目标。接下来的章节内容将有助于你改进和对你最重要的人的沟通方式。

四、实际目标

在满足社交需求及塑造我们的自我认同之余，沟通还是达成沟通学者所谓的工具性目标最好用的方法。工具性目标指的是让他人依照我们想要的去表现。有些工具性目标是非常基本的：跟发型设计师说你只需要稍微修剪发尾、协商家事的责任义务或说服水管工人现在就到你家来修理破掉的水管——沟通就是可以用来达成这些目标的工具。

其他工具性目标更加重要，比如成功的职业生涯。沟通技巧，比如有效率地说话、倾听的能力，是帮助大学毕业生在日益竞争的工作大环境中谋得职位的重要因素，它比技术性的能力、工作经验和特定学历都来得更重要。好的沟通对工作也是同等重要，经济学家詹姆斯·弗拉尼根（James Flanigan）解释道：“沟通技巧将会赢得高价的薪水。一位和共同基金的投资顾客在电话线上交谈的交易人员，应该比一位银行的老出纳员需要具备更多的知识、效率及能力。这一类竞争不仅基于薪水也基于技巧。”

在和同事的相处中，沟通能力也越来越受到重视。这意味着良好的沟通技巧不再只是社交的细节，它们可以指出工作失败和成功的差异。

第二节 大学生沟通能力

松下幸之助有句名言：“企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”管理者的真正工作就是沟通。不管到了什么时候，企业管理都离不开沟通。沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情传递和反馈的过程，以此来达到思想的一致和感情的通畅。

沟通具有以下含义：

- （1）挖沟使两水相通。
- （2）指使彼此通连、相通。

(3) 沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。它有三大要素：① 要有一个明确的目标；② 达成共同的协议；③ 沟通信息、思想和情感。

(4) 沟通就是信息传与受的行为，发送者凭借一定的渠道，将信息传递给接收者，并寻求反馈以达到相互理解的过程。

(5) 沟通既是人际的交流，也涉及组织之间的交流。

* * * * *

你在沟通方面做得如何？

1. 你是否具备良好的沟通能力？
2. 你在哪些情境下与人沟通？
3. 你需要和谁沟通？
4. 需要沟通什么内容？
5. 哪些情境下沟通比较愉快、自如？（压力、紧张？）
6. （不）喜欢和谁沟通？
7. 是主动（被动）沟通吗？沟通过程及结果如何？
8. 通过沟通你学到了什么？

沟通能力测试

1. 你是否时常避免表达自己的真实感受，因为你认为别人根本不会理解你？

A. 肯定 B. 有时 C. 否定
2. 你是否觉得需要自己的时间、空间，一个人静静地独处才能保持头脑清醒？

A. 肯定 B. 有时 C. 否定
3. 与一大群人或朋友在一起时，你是否时常感到孤寂或失落？

A. 肯定 B. 有时 C. 否定
4. 当一些你与之交往不深的人对你倾诉他的生平遭遇以求同情时，你是否会觉得厌烦甚至直接表现出这种情绪？

A. 肯定 B. 有时 C. 否定
5. 当有人与你交谈或对你讲解一些事情时，你是否时常觉得百无聊赖，很难聚精会神地听下去？

A. 肯定 B. 有时 C. 否定