



| 安徽省高水平高职高专教材 |

大学生实用沟通

(第2版)

● 主 编 汪志锋 许元政 王玉侠

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

安徽省高水平高职高专教材

大学生实用沟通 (第2版)

主 编 汪志锋 许元政 王玉侠
副主编 沈玉宝 张 静

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

大学生实用沟通/汪志锋, 许元政, 王玉侠主编. —2 版. —北京: 北京理工大学出版社, 2021. 1

ISBN 978 -7 -5682 -9435 -5

I. ①大… II. ①汪… ②许… ③王… III. ①大学生 - 心理交往 - 能力培养 IV. ①G645. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2021) 第 004964 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 /

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 13.75

责任编辑 / 周艳红

字 数 / 220 千字

文案编辑 / 周艳红

版 次 / 2021 年 1 月第 2 版 2021 年 1 月第 1 次印刷

责任校对 / 周瑞红

定 价 / 34.00 元

责任印制 / 施胜娟

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

导 言

顾名思义，“沟通”就是“使彼此相通”。从现代沟通学的角度说，沟通是个体之间或人与群体之间传递、接受和反馈信息的过程，以求达成一致或产生所期望的行动结果。在现代信息社会，几乎所有的事物都离不开信息交流和沟通。沟通能力已成为现代人才的主要标志，是一个人获得事业成功和发展必备的基本能力。

对个人而言，良好的沟通可以使我们很坦诚地生活，很有人情味地分享，在人际互动中充分享受自由、平等、和谐。通过沟通可以拓展个人关系的网络，使人际交流富有意义而且轻松愉快，使对方感受到你的尊重和理解，发展互惠互利的合作关系；还可以避免人与人之间无谓的争论，减少因误解所造成的压力，克服愤怒、恐惧、害羞等有害情绪，促进身心愉悦和身体健康。不难想象，在一个家庭、一个单位，人与人之间如果没有沟通，那是多么闭塞、无聊、枯燥、乏味。人生存于社会，做人做事就必须与人打交道，维护、保持良好的人际关系靠的是“沟通”。沟通会让别人了解你、认识你、懂得你，从而减少你生活中无谓的烦恼，使你的生活相对快乐些。

对一个组织而言，良好的沟通可以使大家认清形势，使决策更加合理有效，建立组织共同的愿景。主管可以通过沟通，引导员工更好地工作；员工可以通过沟通，更好地理解、执行上级的意图和决策；同事之间通过沟通，更加精诚团结、密切合作。在一个组织里，所有的决策和共识，都是通过沟通来达成的。

沟通是管理工作的灵魂，是提高工作效率、实现共同目标、满足各种需要的重要工具。我们所做的每一件事情都是在沟通，比如，上情下达或下情上传等。不论沟通是否有效，沟通构成了我们日常工作中的主要部分。管理工作中70%的错误是由于不善于沟通造成的。成功的公司管理人士通常会将90%以上的工作时间用于与下属之间的良性沟通之中，通过清晰的指导与决

策节省时间与精力，减少重复劳动，提高工作效率。美国通用电气公司就是靠着感情沟通式的管理，以惊人的速度发展起来的，这种沟通式管理给人以深刻的启迪。国内外的知名企业，无不视沟通为管理的真谛。

企业实现高效率并充满生机，赖于下情能为上知，上意能迅速准确地下达，部门之间互通信息，互知甘苦。良好的沟通让员工感觉到企业对自己的尊重和信任，因而产生极大的责任感、认同感和归属感。此外，良好的沟通还能减少冲突、化解矛盾、澄清疑虑、消除误会，增强团队的内部凝聚力。人的因素是企业成功的关键所在，企业管理说到底就是做人的工作，所有的管理问题归结到最后都是沟通的问题。

我国经济的发展和社会进步，对人才培养提出了更高的要求。《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》指出：“坚持能力为重、优化知识结构，丰富社会实践、强化能力培养。着力提高学生的学习能力、实践能力、创新能力；教育学生学会知识技能、学会动手动脑、学会生存生活、学会做人做事；促进学生主动适应社会，开创美好未来。”在抓好专业知识和职业技能教育的同时，培养大学生的适应能力、沟通能力、礼仪素养，掌握必需的人际交往与沟通的方法和技巧，有助于大学生更好地发挥职业专长、提高个人在职场的竞争力，获得在职业岗位上的独特竞争优势。也只有这样，才能做到“学会生存生活，学会做人做事”，从而最终实现“主动适应社会，开创美好未来”的目标。

本教材以提高大学生人际沟通素质能力为原则，针对大学生人际沟通中存在的不足，具体介绍了人际沟通的基本概念、如何树立良好的沟通心态以及现代职场常见的沟通形式，并通过课后测试与案例研讨指导学生学练合一，达到学以致用、强化素质和能力提升的目的。本书内容丰富、案例鲜活、贴近实际、注重素养、有人文气息，既可以作为普通高等院校、高职高专院校大学生素质教育的学习教材，也可以供企业培训、继续教育和沟通交流爱好者自学阅读。

在本书的编写过程中，编者参阅了大量的有关书籍和文献资料，特别是借助于网络获取了大量优秀素材，在此对这些文献和资料素材的作者谨表衷心的感谢！本书虽经反复修改和审阅，但鉴于编者的水平有限，疏漏和不足之处仍然很多，敬请阅读本书的广大师生和读者谅解并给予指正，以期日臻完善。

编者 汪志锋

2017年5月

再版前言

国务院印发的《国家职业教育改革实施方案》，明确了新时期我国职业教育改革与发展的总体目标。方案首次从国家层面提出，职业教育与普通教育是两种不同类型的教育。职业教育的办学模式要服从服务于类型教育的转变。

在职业教育转型的过程中，素质教育担负着十分重要的作用，以课程为载体的素质教育毫无疑问又是重中之重。《实用沟通教程》第1版问世以来，为提升高职学生的综合素质发挥了独特的作用，受到了高职院校师生的普遍欢迎，也收到了不少好的改进意见与建议。从2014级开始，我们陆续使用该教材开展教学与培训，为在校近80个班级、5000名高职学生开设课程，并为中铁资源公司、铜陵有色金属公司、首创水务等知名企业开展管理培训，深受企业欢迎。

2019年，编写组按照安徽省教育厅、财政厅《关于实施高等学校质量与教学改革工程的实施意见》的精神，抓住机遇，积极申报安徽省“高水平高职高专教材”建设并成功立项。编写组用一年的时间，认真梳理分析、充分吸收教材自出版以来各方面的意见与建议，对本书进行了认真修订。

本次修订，我们重点做了以下三方面的工作，一是结合主题，修改课程内容。如在沟通概述中，再次强调了沟通的作用；在分析沟通障碍时，以大学生为对象，分析其个性特点，提出克服沟通障碍的具体对策等。二是突出应用，增加案例。如“如何与领导沟通”的内容中增加了职场上常见的案例，让读者更有实际感触。三是增加互联网背景下如何做好网络人际沟通。其余部分基本上维持了原有的体系架构，改进了部分语句的表述方式，以期更能

符合职业教育的特点和读者的实际需求。

在本书修订过程中，自始至终得到了编者所在学院领导和同行的大力支持，也得到了兄弟高职院校同行的鼎力协助和热情支持，在此深表感谢。虽然我们做出了很大努力，但仍有许多不到之处，恳请得到读者的批评指正。

编 者

2020年11月

目 录

第 一 篇

第一章 沟通概述	3
第一节 沟通的含义	3
第二节 沟通的分类	6
第三节 沟通过程	8
第四节 双向沟通及其三行为	11
第五节 沟通障碍及处理对策	12
第二章 沟通理论	18
第一节 有效沟通的十原理	18
第二节 有效沟通的三要素	21
第三节 有效沟通的三原则	22
第四节 沟通漏斗理论	24
第五节 沟通视窗理论	26
第三章 沟通心态	29
第一节 尊重	29
第二节 自信	30
第三节 真诚	32
第四节 互动	33
第五节 平等	34
第六节 宽容	36

第 二 篇

第四章 恰当表达	41
第一节 如何做到恰当表达	41

第二节 说话的艺术	48
第五章 书面沟通	54
第一节 书面沟通的特点	54
第二节 书面沟通的一般要求	57
第三节 常用的书面沟通文体介绍	57
第六章 非语言沟通	67
第一节 非语言沟通的特点	67
第二节 非语言沟通的作用	68
第三节 常用的非语言沟通	70
第七章 有效倾听	79
第一节 倾听的含义与作用	79
第二节 倾听的障碍	81
第三节 倾听的基本要求	82
第四节 倾听的基本技巧	83

第 三 篇

第八章 人际风格沟通	91
第一节 人际风格的四种类型	91
第二节 人际风格的特征与沟通建议	93
第九章 如何与领导沟通	100
第一节 与领导沟通需要的态度	100
第二节 如何向领导汇报工作	103
第三节 如何接受领导的批评	106
第十章 如何与同事沟通	110
第一节 同级沟通困难的原因	110
第二节 同级沟通的三种形式	111
第三节 与同事良好沟通的技巧	112
第四节 学会与各种类型的同事打交道	116
第十一章 如何与下属沟通	120
第一节 与下属沟通的基本策略	120
第二节 如何布置工作	122
第三节 如何表扬下属	124

第四节 如何批评下属	125
第十二章 客户拜访与沟通	129
第一节 客户拜访	129
第二节 客户跟踪	133
第四节 同客户沟通	135
第四节 产品介绍	138

第 四 篇

第十三章 电话沟通	145
第一节 电话形象	145
第二节 接听电话的技巧	146
第三节 打电话的技巧	147
第四节 电话沟通中的其他注意事项	149
第五节 其他电子媒介沟通简介	149
第十四章 会议沟通	155
第一节 会议的定义与类型	155
第二节 会议的组织	156
第三节 会议角色	160
第四节 如何应对会议的困境	162
第十五章 应聘沟通	168
第一节 现场应聘	168
第二节 求职信应聘	173
第十六章 演讲沟通	179
第一节 演讲概述	179
第二节 演讲的内容组织	180
第三节 演讲中的声音技巧	183
第四节 演讲中的体态语	185
第五节 演讲的心态调试与应变技巧	186
第六节 演讲风格	188
第十七章 商务谈判沟通	193
第一节 商务谈判沟通的特点	193
第二节 商务谈判沟通的基本步骤	194

第三节	商务谈判沟通的策略	196
第十八章	网络人际沟通	202
第一节	网络人际沟通的特点	202
第二节	网络人际沟通的方式	203
第三节	网络人际沟通的策略	205



第 一 篇

第一章 沟通概述

第一节 沟通的含义

1. 沟通的概念与作用

汉语“沟通”一词最早出现在《左传》中，《左传》记：“吴城邗，沟通江淮”，说的是公元前486年，吴王夫差在平楚服越之后，欲北上中原，一争霸主，在今天扬州边上修建邗城（今扬州市邗江区），并在城下向北开通运河以沟通江、淮二水，名“邗沟”。这就是中文“沟通”一词的最初来源。

当年吴王通过修建邗沟，以沟通江淮之水，今天“沟通”是指人与人之间传递信息、传播思想、传达情感的一个过程，是一个人获得他人思想、情感、见解、价值观的一种途径，是人与人之间交往的一座桥梁，通过这座桥梁，人们可以分享彼此的情感和知识，消除误会，增进了解，达成共识。

现代社会是一个开放的系统。社会组织为了自身的生存和发展，需要不断地研究和了解复杂多变的外部环境，在内部则需要正确地确定目标，做出决策、制订计划并科学地对生产过程进行组织、指挥、协调和控制，以确保组织能正常、有效地运转。所有这些，都离不开信息沟通。信息沟通对于一个组织来说，就像神经系统对人体一样不可缺少，它是人们之间传达思想和交流信息的过程。

任何一个管理过程，都包含两种性质的运动形式：一是物质流——人、财、物的输入、输出；二是信息流——各种信息的传递、接收和处理。管理者通过信息流掌握物质流的状况，进而指挥物质流的运动。从这个意义上说，管理部门的职责就在于通过信息流控制物质流。

管理，就是经由他人的努力而达成一定的目标。管理者较少与“具体的

事物”打交道，而更多的是与“事物的信息”打交道。管理者要想做好任何管理工作，都离不开信息和信息沟通。为了有效进行信息沟通，充分发挥信息沟通的作用，对有关沟通的一些基本问题应该有所了解。

没有人与人之间的沟通就不可能做到协调。事实上，组织的管理者每天所做的大部分事务，都是围绕沟通这一核心问题展开的，例如，与上司和下属的沟通，与社会公众的交流，等等。

沟通既指组织信息的正式传递，又包括人员、团体间的情感交流。沟通是技术性的，但比技术更有意义的是因此而建立起来的关系，人们互相了解、互相尊重，彼此坦率地讨论个人情感和个人问题，等等，这是管理者最希望看到的关系状态。

所以，沟通是指为了特定的目的，将信息及其含义，经由各种管道或媒体，在人与人、人与群体间传递，并达成共同协议的过程。

2. 沟通的作用

沟通不仅是一个人获得他人思想、感情、见解、价值观的一种途径，而且是一种重要的、有效的影响他人的工具和改变他人的手段。在以人为本的管理中，沟通的地位越发重要，管理者所做的每一件事都需要有信息沟通，沟通的重要性不言而喻。然而正是这种大家都知道的事情，却又常常被人们忽视。

没有沟通，就没有成功的组织或企业。组织内部良好的沟通文化可以使所有员工真实地感受到沟通的快乐和绩效。加强组织内部的沟通管理，既可以使管理层工作更加轻松，也可以使普通员工大幅提高工作绩效，同时还可以增强组织的凝聚力和竞争力，因此，我们每个人都应该从战略意义上重视沟通。双向沟通的优点是沟通的信息准确度较高，接受者有反馈意见的机会，产生平等感和参与感，增加自信心和责任心，有助于建立双方的感情。

沟通的作用可以从信息、情绪表达、激励和控制4个方面去理解。

(1) 收集信息，使决策能更加合理和有效。沟通的过程实际上就是信息双向交流的过程，主管人员需根据信息做出决策。任何组织的决策过程，都是把信息转变为行动的过程。准确可靠而迅速地收集、处理、传递和使用信息是决策的基础。

(2) 改善人际关系，稳定员工的思想情绪，统一组织行动。沟通是人际交往的重要组成部分，它可以解除人们内心的紧张等不良情绪，使人感到愉悦。在相互沟通中，人们可以增进了解，改善关系，减少不必要的冲突。

(3) 沟通可以激励员工。有效的沟通可以使组织成员明确形势，告诉他们做什么，如何来做，没有达到标准时应该如何改进。目标设置和实现过程中信息的持续反馈和沟通对员工都有激励作用。在沟通的过程中，信息的接收者接收到并理解了发送者的意图之后，一般来讲会做出相应的反应，改变自身的行为。这时沟通的激励作用就体现出来了。

(4) 沟通对组织成员的行为具有控制作用。组织的规则、章程、政策等是组织每一个成员都必须遵守的，对成员的行为具有控制作用。而成员是通过不同形式的沟通来了解、领会这些规则、章程、政策的，因此，沟通对组织成员的行为具有控制作用。

沟通的作用还可以从个人的生理需求、认同需求、社交需求 3 个方面去理解。

(1) 生理需求，沟通对生理健康产生很大影响。一系列医学研究表明：那些缺乏亲密友谊和家庭关系等充足社会联系的人，比那些拥有良好社会关系的人更容易患心脏病、高血压等重大疾病，更容易过早死亡，并且他们也更容易受到感冒等日常疾病的侵扰，需要更长的时间从疾病和伤害中恢复过来。离婚男性、单身男性比婚姻中的男性患高血压、中风、心脏病的概率高 2 倍。离了婚的男性和女性，患癌症的概率是已婚人士的 5 倍。对 1 447 人长达 10 年的研究中，通过控制年龄、收入、疾病、烟酒、运动等多个变量之后，发现良好的沟通对寿命是有益的。那些沟通良好的人有更长的寿命预期。

(2) 认同需求，我们对自我的认同源自我们和他人的互动。埃里克森提出，自我认同的确立是青少年的重要发展任务。自我认同是关于个体是谁、个体的价值和个体的理想是什么的一种稳定的意识。每个人在青年时期都在探索并尝试去建立稳定的自我认同感。会对“我是什么样的人、我这个人怎么样、我应该成为什么样的人”形成辩证统一的认识。我们通过与他人交流，通过他人的回应来认识自己，完善自己，积极寻求生活的目的与人生的意义，形成完善的人格，成为理想中的自己，使主体我和客体我达到统一。

(3) 社交需求，积极的社交关系是幸福的重要来源。沟通除了可以帮助我们塑造自我认同之外，也提供我们和他人之间重要的社交需求。社交需求包括娱乐、感情、友谊、解闷、休闲和控制等。这些需求存在于各种关系中——在朋友、同事、家人、陌生人之间，而沟通就是满足我们社交需求的主要方法。调查研究显示：最快乐的那 10% 的人都认为自己拥有丰富的社交生活。据成功学家们的研究表明，一个正常人每天花 60%~80% 的时间在

“说、听、读、写”等沟通活动上。也正如此，一位智者总结到：“人生的幸福就是人情的幸福，人生的幸福就是人缘的幸福，人生的成功就是人际沟通的成功。”积极的人际沟通是每一个人的生活满足感和幸福感唯一的，也是重要的来源。

除了以上需求，按照马斯洛的需求理论：生理需求—安全需求—社交需求—自尊需求—自我实现需求，可以说，每一个阶段需求的实现，都离不开沟通。

可见，人生存于社会，做人做事就必须与人打交道，也就是我们通常所说的“人际关系”，而维护、保持良好的人际关系靠的是“沟通”。如果没有沟通，就形成不了社会关系，就无法生存下去。沟通会让别人了解你、认识你、懂得你，从而减少你生活中无谓的烦恼，使你的生活相对快乐些。

第二节 沟通的分类

1. 语言沟通和非语言沟通

根据信息载体的异同，沟通可分为语言沟通和非语言沟通。

语言沟通建立在语言文字的基础上，又可分为口头沟通和书面沟通两种形式。口头沟通是面对面的口头信息交流，如谈心、会谈、讨论、会议、演说以及电话联系等。其优点是有亲切感，可以用表情、语调等增加沟通的效果，可以马上获得对方的反应，具有双向沟通的好处，富有弹性，可以随机应变。

书面沟通即指通过通知、文件、书信、电报、调查报告等方式进行的信息交流。其优点是具有一定的严肃性、规范性、权威性，它可以作为档案材料和参考资料以及正式交换文件长期保存。

非语言沟通即肢体语言沟通，是通过动态无声性的目光、表情、手势语言等身体运动或者是静态无声的身体姿态、空间距离及衣着打扮等形式来实现沟通。

2. 正式沟通和非正式沟通

信息通过组织明文规定的渠道进行的传递和交流是正式沟通。如组织内部的文件传达、通知发送、工作布置、工作汇报、各种会议以及组织与其他组织之间的公函往来都属于正式沟通。

在正式沟通渠道之外进行的信息传递和交流称为非正式沟通，非正式沟