

免费提供

★★★ 精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com



“十四五”职业教育国家规划教材

(第2版)

现代沟通技巧

主编 李桂荣

现代沟通技巧
(第2版)

主编 李桂荣

落实**立德树人**根本任务，将**中国优秀传统文化、社会主义核心价值观、新时代劳动价值观、家庭家教家风建设**等内容要素融入教材，帮助青年大学生塑造**善于沟通、敬业专业和追求卓越**的品质

策划编辑: 张海红
责任编辑: 乔 雷
责任校对: 余 尧
封面设计: 刘文东

ISBN 978-7-5504-4735-6



定价: 48.00元



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press



“十四五”职业教育国家规划教材

(第2版)

现代沟通技巧

XIANDAI GOUTONG JIQIAO

主 编 李桂荣

副主编 郭丽萍 何 琳 陈丽敏

葛 莉 崔冰蕊



西南财经大学出版社

Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

现代沟通技巧/李桂荣主编.—2版.—成都:西南财经大学出版社,2021.3
(2023.7重印)

ISBN 978-7-5504-4735-6

I. ①现… II. ①李… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2020)第256781号

现代沟通技巧(第2版)

XIANDAI GOUTONG JIQIAO

主编 李桂荣

策划编辑:张海红

责任编辑:乔雷

责任校对:余尧

封面设计:刘文东

责任印制:朱曼丽

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街55号)
网 址	http://cbs.swufe.edu.cn
电子邮件	bookcj@swufe.edu.cn
邮政编码	610074
电 话	028-87353785
印 刷	三河市骏杰印刷有限公司
成品尺寸	185mm×260mm
印 张	16.75
字 数	408千字
版 次	2021年3月第2版
印 次	2023年7月第3次印刷
书 号	ISBN 978-7-5504-4735-6
定 价	48.00元

版权所有,翻印必究。



总序

Foreword

在经济全球化的今天,企业对财经管理人才的需求呈现出日益增长的趋势。同时,企业的运营与发展对财经管理人才的要求也越来越高。我国高等职业教育起步较晚,这与我国经济发展对人才需求的现状是很不匹配的。因此,培养出数量充足、素质和技能水平较高,能够充分适应和满足现代企业需求的财经管理人才已成为高等职业教育亟待解决的问题。

党的二十大报告提出,增强中华文明传播力影响力。坚守中华文化立场,提炼展示中华文明的精神标识和文化精髓,加快构建中国话语和中国叙事体系,讲好中国故事、传播好中国声音,展现可信、可爱、可敬的中国形象。加强国际传播能力建设,全面提升国际传播效能,形成同我国综合国力和国际地位相匹配的国际话语权。

加强教材建设是一切教育的首要任务,高职高专教育教材体系的建立与建设当然也不能排除在外。目前,我国高等职业教育教学改革正在深入进行,高职教材建设取得了显著成效。但从整体上看,教材建设仍不能很好地适应高职高专教育的发展需要,主要表现在:缺乏科学理论的支持,缺乏行业的支持,缺少对生产实际的调查研究和深入了解,缺乏对职业岗位所需的专业知识和专项技能的科学分析,存在体系不明、内容交叉或重复、脱离实际、针对性不强等问题;与专业课程相配套的实践性教材严重不足;同类教材建设缺乏统一标准,相关课程的教材内容自成体系,缺乏联系和衔接;内容更新滞后,不能及时将新法规、新知识、新技术、新工艺、新装备、新案例反映到教材中来;与劳动部门颁发的职业资格证书或技能鉴定标准缺乏有效衔接。这些都成为高职高专教育发展的瓶颈。

基于以上不足,我们向众多高职高专教育专家、学者和教师广泛征求意见,组织全国多所高职高专院校财经管理专业的优秀教师确立了编写思路和编写体例,深入地研讨和论证了本系列教材的知识内容,最终形成了这套面向高职高专财经管理专业的系列教材。本系列教材除了满足内容充实、完整,结构体例合理、清晰,语言得体、流畅等基本要求外,还力求克服以往教材的缺陷和不足,在以下几方面打造自己的优势和特色:

(1) 紧扣改革,定位明确。本系列教材紧随高职高专教学改革趋势,专业课程以应用知识为主,将培养学生解决实际问题的能力放在首位,真正满足培养应用型、技能型人才的教學要求。

(2) 突出技能,贴近实际。本系列教材遵循“以就业为导向、工学结合”的原则,以实用为基础,理论知识以“够用”为度,突出工作过程导向,强调技能的培养。在编写体例上,本系

列教材将案例教学方式、情境教学法与不同课程合理结合,更加贴近实际工作。本系列教材根据企业的岗位需求设置课程体系和选取教材内容,既向学生灌输科学完整、深厚扎实的专业知识,又培养其实践操作能力,以期他们能够在实际工作中高质量地完成一线工作,满足企业的需求。

(3) 优化内容,创新体例。本系列教材设置了“任务目标”“任务导入”“小案例”“小测试”等板块,可以增强学生学习的针对性和趣味性。

(4) 资源丰富,形式灵活。为方便教学、提升教学效果,本系列教材还建设了配套的、内容丰富的教学资料包和教学资源网,向教师用户提供教学参考、教学课件、教学检测、课后习题答案、教学资源推荐、教学案例等教学资源,形成教材、文本、多媒体和网络技术相互交叉、融合、支撑的立体化、网络化、互动化的现代化教学方式,有效提升教学质量。

我们希望本系列教材能够为高职高专院校财经管理专业的教学模式探索、课程体系构建、教学方法改革贡献一份力量。

编委会

2020年10月

第2版前言

Preface

随着经济的不断发展,良好的沟通理念和沟通能力已经成为人们工作与生活中必不可少的条件。沟通有方法,沟通有技巧,沟通是一门充满智慧的艺术。成功的沟通需要不断地学习和实践。沟通技巧作为经济管理类专业的职业核心能力课程,旨在培养学生具有良好与积极的自我沟通心态等职业素养、具备良好的沟通能力与沟通技巧,以有效培养学生形成健全人格,具备综合职业能力。另外,对大学生的人格素养和沟通素养的养成也具有很好的效果。本书在编写过程中着重突出以下几个特点:

(1) 实践性。本书从高职高专人才培养目标出发,以真实的工作任务为载体,以职业能力训练为基础,将理论和实践紧密结合,既有针对性,又有适应性;做到了教学内容项目化、项目实施任务化和任务落实情境化;以学生为中心,将整个教学过程变成完整的“实战”教学过程,注重学生综合素养的培养与操作技能的提升。

(2) 适用性。本书的每个项目都有项目提示,同时项目任务中又安排了任务描述、任务目标、任务导入、知识精讲、小案例、小测试、职业知识检测、职业技能训练等内容,以突出适用性和可操作性。

(3) 系统性。本书以沟通认知—提升沟通能力—沟通技巧实战为线索设计内容体系,包括3个项目17个任务,系统而全面地介绍了沟通的基本知识、基本技能与技巧。全书逻辑严密,概念明晰,深入浅出。

本书从沟通认知出发,旨在使学生认识沟通、自我沟通在社会生活和工作中的重要作用;在熟练掌握应用沟通技巧之前,还需要学生端正沟通心态,控制沟通障碍,培养微笑、赞美、表达、倾听、问话、反馈、形象、礼仪和说服的沟通能力;然后引领学生进入沟通技巧实战阶段,包括家庭沟通、校园沟通、求职沟通、与上司沟通、与下属沟通、跨部门沟通、与客户沟通、电话沟通、网络沟通、会议沟通和谈判沟通,通过实战演练使学生掌握沟通实战技巧、提升沟通实战能力。

《现代沟通技巧》第2版教材树立以学习者为中心的教学理念,落实立德树人的根本任务,将中国优秀传统文化、社会主义核心价值观、新时代劳动价值观、家庭家教家风建设等内容要素融入教材,帮助青年大学生增强精神力量,培育和传承新时代劳动精神、崇德向善精神、工匠精神,引导学生树立正确的人生观、价值观和世界观,养成热爱劳动、注重家庭家教家风、善于沟通、严谨专注、敬业专业、精益求精和追求卓越的品质。

本书各项目的学时分配建议如下:

项 目	理论板块学时	实践板块学时
项目一 沟通认知	6	2
项目二 提升沟通能力	18	10
项目三 沟通技巧实战	26	20
总学时(82)	50	32

本书由河北女子职业技术学院李桂荣教授任主编,郭丽萍、何琳、陈丽敏、葛莉、崔冰蕊任副主编,王晓伟、王珊珊、于立强、甘雨参与编写。具体编写分工如下:何琳负责编写项目一的任务一和任务二,李桂荣负责编写项目二的任务一和任务二,郭丽萍负责编写项目二的任务三和任务四,葛莉负责编写项目三的任务一和任务二,崔冰蕊负责编写项目三的任务三和任务八,王晓伟负责编写项目三的任务四和任务五,陈丽敏负责编写项目三的任务六,王珊珊负责编写项目三的任务七,于立强负责编写项目三的任务九和任务十,甘雨负责编写项目三的任务十一。全书由郭丽萍统稿。

本书在编写过程中参考了大量国内外有关推销的资料和业界的研究成果,在此向相关作者表示衷心的感谢!

由于编者能力水平有限,书中难免存在不足之处,敬请广大读者批评指正。

编 者
2020 年 12 月



第1版前言

Preface

良好的沟通理念、沟通能力是人与人交往不可缺少的条件。沟通有方法,沟通有技巧,沟通是一门充满智慧的艺术。成功的沟通需要不断地学习和实践。沟通技巧作为经济管理类专业的职业核心能力课程,旨在培养学生良好的、积极的自我沟通心态等职业素养,使学生具备良好的沟通能力与沟通技巧,以及形成健全人格,具备综合职业能力,对大学生的人格素养、沟通素养的养成起到良好的促进效果。本书在编写过程中着重突出以下几个特点:

(1) 实践性。本书从高职高专人才培养目标出发,以真实的工作任务为载体,以职业能力训练为基础,将理论和实践紧密结合,既有针对性,又有适应性,做到了教学内容项目化、项目实施任务化、任务落实情境化。同时,本书以学生为中心,将整个教学过程变成完整的“实战”演练过程,注重学生综合素质的培养与操作技能的提升。

(2) 适用性。在体例编排上,每个项目在开头部分都有项目导语,同时每个任务安排了任务描述、任务目标、任务导入、知识精讲、小案例、小测试、职业知识检测、职业技能训练等内容,以突出适用性和可操作性。

(3) 系统性。本书以“沟通认知—提升沟通能力—沟通技巧实战”为线索设计内容体系,包括3个项目14个任务,系统而全面地介绍了沟通的基础知识、基本技能与技巧。全书逻辑严密,概念明晰,深入浅出。

本书从沟通认知出发,旨在使学生认识沟通、认识自我沟通、认识沟通在社会生活和工作中的重要作用;要求学生在熟练掌握、应用沟通技巧之前端正沟通心态,控制沟通障碍,培养微笑、赞美、表达、倾听、问话、反馈、形象、礼仪、说服等沟通能力;引领学生进入沟通技巧实战阶段,包括求职沟通、与上司沟通、与下属沟通、跨部门沟通、与客户沟通、电话沟通、网络沟通、会议沟通、谈判沟通,使学生掌握沟通实战技巧,提升沟通实战能力。

本书各项目的学时分配建议如下:

项 目	理论板块学时	实践板块学时
项目一 沟通认知	6	2
项目二 提升沟通能力	18	10
项目三 沟通技巧实战	26	20
总学时(82)	50	32

本书由河北女子职业技术学院的李桂荣教授任主编,张晓倩、何琳、陈丽敏任副主编,王晓伟、王珊珊、于立强参与编写。具体编写分工如下:何琳负责编写项目一,李桂荣负责编写项目二,张晓倩负责编写项目三的任务一、任务六和任务九,王晓伟负责编写项目三的任务二和任务三,陈丽敏负责编写项目三的任务四,王珊珊负责编写项目三的任务五,于立强负责编写项目三的任务七和任务八。全书由李桂荣总纂定稿。

编者在编写本书的过程中参考了国内外的大量有关资料和业界的研究成果,在此向这些作者表示衷心的感谢!

由于编者的知识、能力及时间有限,书中难免存在疏漏之处,敬请读者批评指正。

编 者

2016年7月



目录

Contents

项目一 沟通认知 1

- 任务一 认识沟通 1
- 任务二 认识自我沟通 11

项目二 提升沟通能力 24

- 任务一 端正沟通心态 24
- 任务二 控制沟通障碍 38
- 任务三 养成良好的沟通习惯 50
- 任务四 培养沟通能力 55

项目三 沟通技巧实战 85

- 任务一 家庭沟通 85
- 任务二 校园沟通 103
- 任务三 求职沟通 113
- 任务四 与上司沟通 131
- 任务五 与下属沟通 144
- 任务六 跨部门沟通 159
- 任务七 与客户沟通 168
- 任务八 电话沟通 213
- 任务九 网络沟通 226
- 任务十 会议沟通 239
- 任务十一 谈判沟通 247

参考文献 259

项目一

沟通认知



沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程,以求思想达成一致,保持感情沟通通畅。沟通在日常生活中无处不在,从某种意义上来说,沟通已经不再是一种职业技能,而是一种生存方式。美国心理学家埃里希·弗罗姆说过:“我们每个人均有与他人沟通的需要,人类可利用沟通克服孤单隔离之痛苦,我们有与他人分享思想与感情的需要,我们需要被了解,也需要了解别人。”本项目有两大任务:认识沟通和认识自我沟通。本项目从沟通的基础认知出发,了解沟通的功能、分类、模式与步骤,通过端正沟通心态和消除沟通障碍,从而培养良好的沟通能力。

任务一 认识沟通



任务描述

沟通是信息交流的重要手段。美国普林斯顿大学对一万份人事档案进行了分析,发现智慧、专业技术和经验只占成功因素的 25%,其余 75%取决于良好的人际沟通。本任务要使学生对沟通有正确的认识,了解沟通的重要性和沟通功能,熟悉沟通的分类,掌握沟通的模式和步骤。



任务目标

- ◎ 认识沟通的功能;
- ◎ 辨别沟通的种类;
- ◎ 掌握沟通模式与步骤,开展有效沟通;

- ◎ 学会自信地进行自我表达,真诚地倾听他人;
- ◎ 开始意识到沟通的重要性,能够主动地进行自我批评和自我成长。



任务导入

良好的沟通有“化腐朽为神奇”的功效

一位理发师带了个徒弟,徒弟学过一段时间后就开始为顾客服务。由于经验不足,徒弟的第一个顾客抱怨说:“头发留得过长。”徒弟无言以对。师傅却笑着解释道:“头发长,使您显得含蓄,这叫深藏不露,很符合您的身份。”顾客听了高兴而去。

徒弟给第二个顾客理好发,顾客照了照镜子说:“头发好像剪得短了点。”徒弟无语。师傅又笑答:“头发短,使您显得精神、朴实,让人感到亲切。”顾客听完欣喜而去。

遇到第三个顾客,徒弟小心谨慎。不料理完发,顾客一边交钱一边抱怨说:“时间花得太长了。”徒弟一脸茫然。师傅忙说:“为‘首脑’多花点儿时间很有必要。您一定听说过‘进门苍头秀士,出门白面书生’。”顾客听罢,高兴而去。

到第四个顾客时,徒弟在小心谨慎的同时加快了速度。这回顾客摸着头有些疑惑地说:“我好像还没有这么快就理完过头发。”师傅又一次笑着抢答:“如今时间就是金钱。‘顶上功夫’速战速决,为您赢得了时间和金钱啊!”顾客欢笑告辞。

徒弟的手艺可能确实不是很好,但同一件事情经过师傅的沟通处理,与徒弟无言以对的效果就截然不同了。师傅的寥寥数语不仅化解了顾客的抱怨和责怪,还由此激发了徒弟钻研技术的潜能。沟通的力量在此一览无余。

你如何看待沟通?沟通在社会生活中有什么重要作用?有效的沟通应该遵循哪些步骤?



知识精讲

一、沟通的要素

沟通是人类组织的基本特征和活动之一。没有沟通,就不可能形成组织和人类社会。家庭、企业、国家都是十分典型的人类组织形态。沟通是维系组织存在,保持和加强组织纽带,创造和维护组织文化,提高组织效率、效益,支持、促进组织不断进步发展的主要途径。那么,何为沟通呢?

《大英百科全书》中的定义为:沟通是互相交换信息的行为。《哥伦比亚百科全书》中是这样定义的:沟通是思想和信息的传递。美国著名学者布农将沟通定义为:将观念或思想由一个人传递给另一个人的过程,或者是一个人自身内的传递,其目的是使接受沟通的人获得思想上的了解。戴尔·卡耐基说过:“说话是一门重要却往往被人们忽略的艺术,良好的口才可以让人倾心于你,使你结交更多的朋友,替你开辟人生之路,让你获得幸福美满。”

整个沟通过程由七方面的要素组成,即信息源、信息、通道、信息接收者、反馈、障碍和背景。

(一) 信息源

信息源是指拥有信息并试图进行沟通的人,即沟通者、发送者和传递者。沟通的目的各

有不同,可能是提供信息,或者是影响别人,或者是与人建立某种联系等。沟通者的概念是相对的,在整个沟通活动中,沟通双方往往互为沟通者和信息接收者。

(二) 信息

信息是指沟通者试图传达给他人的内容,这种内容往往附加有沟通者的观念、态度和情感。沟通者附加的态度和情感主要通过声调、语气、语速、附加词、语句结构及表情、神态、动作等方式加以传递。这种信息可能是直接明确的,即内容通俗易懂,直截了当,无须思索和逻辑推理;这种信息也可能是间接隐晦的,需要深刻理解和推理才能弄懂其含义。

(三) 通道

通道是指信息传递的方式。人的视觉、听觉、味觉、嗅觉、触觉都可以接收信息,但在日常生活中,最主要与运用最广泛的沟通是视觉沟通和听觉沟通。

(四) 信息接收者

信息接收者是指接收信息的人。信息接收者的信息接收是一个复杂的过程,包括一系列注意、知觉、转译和储存等心理活动。信息接收者有可能是多个人,如正在听课的学生、听演讲的听众、群体性事件中被说服的人群等,也可能仅仅是自己,如自我沟通。

(五) 反馈

反馈是指信息接收者对信息的反应。反馈可以反映出信息接收者对信息的理解和接受状态。根据信息接收者对信息的理解、接受状态的不同,反馈可分为正反馈、负反馈和模糊反馈。

1. 正反馈

正反馈是指反馈显示出信息接收者理解并接受了信息,如当事人对调解员所说的话题饶有兴趣或者点头称是。

2. 负反馈

负反馈是指反馈显示出信息没有被理解和接受。例如,听者一脸茫然或直接打断说“我不懂你的意思”,说明听者并没有理解信息的内容,或者听者表现出很不耐烦的神态,阻止沟通者继续说下去,说明不同意沟通者的见解,这种反馈为负反馈。

3. 模糊反馈

模糊反馈是指信息接收者对信息的反应处于不确定状态,即信息不够充分,信息接收者无法决定接受与否。模糊反馈并不是说接收者没有反应,接收者已经理解并接收到了信息,虽然接收者没有明确地表态,但信息会对接收者产生一定的影响。

反馈不一定来自对方,沟通者也可以在信息发送过程中自行获得反馈信息,比如沟通者发觉自己所说的话有误或不够准确,就会对此自行做出调整,心理学家称之为自我反馈。在自我沟通中常伴随着自我反馈。

沟通属于一种交互过程,在实际的沟通过程中,沟通的双方都在不断地将反馈信息传给对方,双方始终处于一种互相传递和反馈信息的过程中,任何一方既是沟通者也是反馈者,如果一方缺乏反馈或者出现负反馈,则会造成沟通阻断,导致沟通无法继续进行,比如对方对沟通者的说辞无动于衷甚至反感,那么沟通者的沟通就会以失败告终。

(六) 障碍

人们在沟通过程中经常会产生障碍。在沟通过程中,任何环节出现问题都会造成沟通

障碍,如信息不明确、没有表达清楚、信息没有被正确转换成可以沟通的信号、错用沟通方式、信息接收者误解信息等。

(七) 背景

背景即沟通发生的环境。在不同的背景下,信息会被赋予不同的意义,同样一句“你这个人差得远”,如果是在私人社交圈里对某个朋友说,会被当作一句玩笑话;如果是在正式的场合对某人说,则会被当作一种侮辱。

二、沟通的功能

21 世纪是一个社交化的时代,每天人们都会与别人交流,沟通随时随地伴随着人们,是人们生活、工作的润滑剂。沟通是消除隔阂、达成共同愿景、朝着共同目标前进的桥梁和纽带,更是学习、共享的过程。在交流中,人们可以学习彼此的优点和技巧,提高个人修养,不断完善自我。美杰管理咨询公司的专家提出了“两个 70% 之说”,即企业的管理者实际上将 70% 的时间用在沟通上,而企业中 70% 的问题是由沟通障碍引起的。具体来说,沟通有以下功能:

1. 说明事物,传递信息

说明事物,传递信息即沟通的连接功能。人们通过说明使思想一致,产生共识。可以这样说,没有沟通就没有人际的互动,人与人之间的关系就会处在僵硬、冷漠的状态,就会出现误解、扭曲的局面,给人们的生活和工作带来极大的伤害。尤其是随着信息时代的到来,人们的工作、生活节奏越来越快,人与人之间的思想就更需要交流了。随着社会分工越来越细,信息层出不穷,现代行业之间迫切需要互通信息,这一切都离不开沟通。

2. 获取信息,做出决策

获取信息,做出决策即沟通的判断功能。英国作家萧伯纳曾形象地说道:“如果你有一个苹果,我有一个苹果,彼此交换,那么每个人只有一个苹果;如果你有一种思想,我有一种思想,彼此交换,每个人就有了两种甚至多种思想。”以企业为例,任何决策都会涉及干什么、怎么干、何时干等问题。每当遇到这些需要解决的问题时,管理者就需要从广泛的组织内部的沟通中获取大量的信息情报,然后进行决策,或建议有关人员做出决策,以迅速解决问题。下属人员也可以主动与上级管理人员沟通,提出自己的建议,供领导者做出决策时参考,或经过沟通取得上级领导的认可并自行决策。企业内部的沟通为各个部门和人员进行决策提供了信息,使人们增强了判断能力。

3. 交流情感,改善关系

交流情感,改善关系即沟通的调节功能。调查表明,一些企业骨干员工流失严重的原因并不完全在于薪水,而在于员工与管理层的关系出现了问题,如与上司关系不和、感到不被重视和关注等。由于缺乏和谐的氛围,员工有事不敢说也不愿说,明知企业哪里不好,哪里应该改进,但谁都不说,有再多的意见也不想向直接主管反映,只是私下里和同事议论,这样的后果就是员工与企业渐行渐远,员工的抵触情绪越来越强,积累到一定程度时往往会跳槽。因此,一个企业要想留住人才,就要增强企业凝聚力,就要创造出良好的沟通氛围。

人与人之间需要相互了解、增进理解、建立信任、改善人际关系、消除误解。不少爱情、婚姻、友谊,同事之间、上下级之间的关系,因为没有沟通或沟通不畅而濒临破裂,后来经过良好的沟通而冰释前嫌。现代社会是个沟通的社会,沟通可以拓展个人关系的网络,发展人

际关系中的支持系统。良好的沟通可以使交谈富有意义而且轻松愉快,使对方感受到被尊重和理解,能够迅速激发他人接受自己,让他人自愿地提供更多的协助,发展互惠互利的合作关系;另外,还可以避免人与人之间的争论,不伤害双方的感情,减少误解造成的压力,使人克服愤怒、恐惧、害羞等不良情绪,促进身心健康。沟通如黑暗中的一缕阳光,让一切有了生机和活力。

4. 统一思想,提升士气

统一思想,提升士气即沟通的精神功能。人们通过沟通收集信息,使团队共享,提高个人与团队的生产力,凝聚团队情感。对一个组织而言,良好的沟通可以使成员认清形势,使决策更加合理、有效,建立组织共同的愿景。领导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、执行领导的意图和决策,同事之间通过沟通可以精诚团结、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。

调查显示,管理工作中70%的错误是由不善于沟通造成的。成功的管理人士通常会将90%以上的工作时间用于部属之间的良性沟通,清晰地指导与决策,从而节省时间与精力,减少重复劳动,提高工作效率,提升他人和自己对工作的满意度,采用非强制性策略影响或激励他人。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。国内外诸多名企无不视沟通为管理的本质和真谛。良好的沟通能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。可见,良好的沟通能减少冲突、化解矛盾、消除误会和增强团队的凝聚力。

三、沟通的分类

研究者对沟通有以下几种不同的分类方式:

1. 根据组织程度的不同分类

根据组织程度的不同,沟通可以分为正式沟通和非正式沟通。

(1) 正式沟通。正式沟通是指在组织中依据规章制度明文规定的原则进行的沟通,如组织间的公文来往,组织内的文件传达、会议的召开、上下级之间的定期信息交换等。

(2) 非正式沟通。非正式沟通是指不按组织直线系统进行的非正式的交流,是由于组织成员的感情和动机上的需要形成的,其沟通载体是组织内的各种社会关系,这种社会关系超越了部门、单位及层次。

美国通用电气公司的执行总裁杰克·韦尔奇被誉为“20世纪最伟大的经理人之一”。在他上任之初,美国通用电气公司内部等级制度森严、结构臃肿,杰克·韦尔奇通过大刀阔斧的改革,在公司内部引入了非正式沟通的管理理念——无边界理念。杰克·韦尔奇经常给员工留便条或亲自打电话通知员工有关事宜。在他看来,沟通是随心所欲的,他努力使公司的所有员工都保持着一种近乎家庭式的亲友关系,使每个员工都有参与和发展的机会,从而增强管理者与员工之间的理解、相互尊重和情感交流。

目前,很多企业对非正式沟通逐渐重视起来,如在公司的网站上设立相关论坛、BBS公告等多种非正式沟通渠道。这样可以将各个职能部门之间的障碍清除,使生产、营销及其他部门之间的信息能够自由流通,更为有效地使公司内部的信息在最大程度上实现共享。所以,这些沟通信息能够较为真实地反映组织成员的一些思想情感和想法。对于组织领导者

来说,掌握、了解这些信息资料有利于他们日后的管理、沟通工作。实践证明,良好的企业必然具有良好的沟通,而良好的组织沟通必然由其良好的企业文化决定。

2. 根据沟通对象的不同分类

根据沟通对象的不同,沟通可以分为自我沟通、人际沟通和组织沟通。

(1) 自我沟通。自我沟通也称内向沟通,即信息发出者和信息接收者为同一个行为主体。

(2) 人际沟通。人际沟通是指人们运用语言或非语言符号传递信息的过程,根据沟通者的不同,人际沟通可分为客户沟通、管理沟通等。

(3) 组织沟通。组织沟通是指在正式组织与非正式组织中的人们传递信息的过程。

3. 根据方向的不同分类

根据方向的不同,沟通可以分为下行沟通、上行沟通和平行沟通。

(1) 下行沟通。下行沟通是指领导者将企业目标、策略和其他信息传达给下级,使各层次的员工均能明确工作程序。

(2) 上行沟通。上行沟通是指下级员工将意见、工作情况向上级反映,可以增强员工的归属感,减少冲突,并使上级了解下行沟通的效果,了解员工意见。

(3) 平行沟通。平行沟通是指同阶层组织和人员之间的沟通。平行沟通有助于不同职能部门之间的理解和协作。

4. 根据有无反馈分类

根据有无反馈,沟通可以分为单向沟通与双向沟通。

(1) 单向沟通。单向沟通是指一方是传递者,而另一方是接收者,如报告、演讲、发布命令等。

(2) 双向沟通。双向沟通是指双方互为信息的传递者和接收者,如讨论、谈判、谈话等。

单向沟通和双向沟通之间有着明显的区别,如表 1-1 所示。

表 1-1 单向沟通和双向沟通的区别

项 目	单向沟通	双向沟通
准确度	低	高
速度	快	慢
信息复杂程度	仅有信息	除信息外,还包括思想、情感
信息接收者的感受	被动接受	主动参与
信息传递者的感受	权威	易被挑战

5. 根据传递信息途径的不同分类

根据传递信息途径的不同,沟通可以分为语言沟通和非语言沟通。

(1) 语言沟通。语言沟通是指建立在语言文字基础上的沟通,可分为口头沟通和书面沟通。口头沟通的优点是便于讨论问题和快速得到反馈;缺点是容易因为思索不周而出口伤人,尤其是在大众面前。书面沟通在不便采用口头沟通时使用,其优点是可以进行反复推敲,以准确表达信息;缺点是不易及时得到反馈,如果在书面表达上出现失误,很容易造成误

解,导致无效沟通。

(2) 非语言沟通。非语言沟通是指通过某些媒介而不是讲话或文字来传递信息。一个人的衣着打扮、讲话时的一举一动无不向别人传达着某种信息。非语言沟通内涵非常丰富,包括身体语言沟通、语调、物体的操纵,甚至包括空间距离等多种形式。

我国经典名著《三国演义》中有一个脍炙人口的故事《空城计》,讲的是“武侯弹琴退仲达”。大致的内容是,诸葛亮守着空城,在城楼上镇定自若,焚香弹琴,最终使司马懿的15万大军不战自退。这里,诸葛亮妙用了非语言沟通技巧传递给对方一个信息,结果吓退了司马懿的大军,转危为安。由此可见,在非语言信息的传播领域里,可以说是“眉来眼去传情意,举手投足皆语言”。

四、沟通模式

沟通模式是一种理论性的、简化的对沟通性质和过程的表述,它是对现实的一种同构。对沟通理论的研究始于20世纪初,而真正运用科学方法提出沟通模式是在第二次世界大战以后。根据沟通的发展历程,本书简要介绍以下几种主要的沟通模式:

1. 链型沟通模式

链型沟通模式是指在一个沟通群体内,信息只能从一个人到另一个人,将信息进行逐级传递,居于两端的人只能向下或向上沟通,居于中间的人只可以向上和向下分别进行沟通。它的沟通渠道类似于一条双向流水线。链型沟通的信息只能逐级传递,不能越过中间的沟通人而直接与不相邻的人沟通,自由度和范围都比较小。在这种模式中,信息经过层层传递、筛选,容易失真,各个信息传递者接收的信息差异很大。信息传送速度与链条长短、各链节间的间距及各链节间的传送效率成正比,链条越长,各链节间的间距越远,各链节间的传送效率越低,则链型沟通的速度与质量均处于较低水平;反之,则处于较高水平。

2. 跨链型沟通模式

跨链型沟通模式是指在同一根沟通链条上,相隔一个或两个链节以上的两个或多个链节之间存在的沟通渠道模式。在理论上,它是对链型沟通模式过于严格限制信息传送渠道而产生的缺点和不足所进行的一种渠道修正。它使信息沟通在必要时能够越过一些传送路途,缩短了传送线与传送时间,加快了沟通的速度,减少了信息损耗与变形的可能性;缺点是如果设置或运用不当,就会产生适得其反的沟通效果,不仅破坏或干扰原有正常与必要的沟通秩序,而且有可能造成渠道滥用,传播一些虚假信息,制造信息噪声,使信息混乱,扭曲沟通行为,增加沟通成本。

3. 辐射型沟通模式

辐射型沟通模式指的是在一个沟通群体内,存在一个沟通中心,沟通中心和其他每个人之间都有双向的沟通渠道,但非沟通中心的每个人之间没有直接沟通渠道,必须先将信息传递给沟通中心,再由沟通中心将信息传递给沟通目标人,才能进行互相沟通。在这种模式中,信息沟通的渠道较少,信息高度集中,沟通中心或者管理者的作用相当重要,信息收集、传送的速度较快,但对信息中心的信息接收、传送、处理能力要求高。辐射型沟通模式由于沟通中心与各沟通人之间没有中间链节,因此具有较高的沟通效率;但各沟通人之间一般缺

乏直接联系,导致他们之间的管理沟通较难进行。例如,领导讲话,虽然有提问环节,但是听众之间是无法及时进行沟通的。

4. 梯型沟通模式

梯型沟通模式是指在存在两条或两条以上主要链型沟通渠道的企业内,两条链型沟通渠道各自相对应层次的各个沟通链节点上存在着互相沟通与联系,但两条链型沟通渠道不同层次的链节点上则没有渠道进行沟通。信息的传递在三个渠道方向上同时进行,即上行、下行和平行沟通同时存在,可同时进行。这其实也是加强相互配合与联系的需要,是对单一链型沟通渠道模式的一种改进。

5. 网络型沟通模式

网络型沟通模式指的是在一个沟通群体内,每个成员都与其他多个有关成员之间存在直接沟通,而与另一些成员之间则通过第三者沟通,即存在间接的沟通,成员间必要的直接沟通增加了,其中任何一个成员都有权利、渠道获得其他成员提供的必要信息。在这种模式中,往往不太强调某一个人是信息中心,而是强调每个人都应该成为信息中心,每个人可以根据自己工作的需要构成一个适合自己、支持自己工作的小型信息沟通网络系统;人人在享受他人信息服务的同时,也服务于群体中别的人,是他人的小型信息沟通网络系统的一个组成部分。

6. 孤立型沟通模式

事实上,在一个沟通群体或系统中,沟通并不总是根据需要而发生,有时在特定的条件下,人们倾向于不沟通或拒绝沟通,人人都将信息只留给自己,极力防止其他人从自己处获得信息。这是一种极端然而并非不存在的沟通模式,我们称为孤立型沟通模式。在这种模式中,沟通群体中的成员就像一盘散沙,互相之间没有沟通渠道进行最基本的沟通,大量的信息不能在群体间进行传递。但在特定的、需要完全保密的条件下,成员间不仅不需要沟通,反而需要防止沟通,如某些企业核心机密的分散保密,在这种情形下,其不失为一种高效严密的沟通模式。

7. 全开放型沟通模式

与孤立型沟通模式相反,在有的沟通群体内,组织成员之间都有正式开放的沟通渠道用来传递信息,信息流动快而且数量惊人,称为全开放型沟通模式。全开放型沟通模式中存在着众多沟通渠道就像许多纵横交错的网,遍布整个沟通群体。全开放型沟通模式的优点是信息高速流动与透明,成员享受完全的沟通自由,处于平等的地位;缺点是信息量太大,流动太频繁,沟通成本太高。

8. 混合型沟通模式

在一个沟通群体或系统中存在两种或两种以上的沟通模式,称为混合型沟通模式。

无论采用哪种模式,沟通都具备四个要素,分别是发送者、接收者、媒介(渠道)和经过编码的信息。积极有效的沟通是指发送的信息完整准确,接收者接收完整信息并正确理解,渠道通畅,有积极反馈,并在沟通过程中友好询问、复述和核对。所以,沟通的本质就是表达、倾听和反馈。

沟通实现的第一个环节是表达。表达是发送者发送信息的过程。人们每天都在以各种

不同的方式向其他人进行表达,阐述自己的主张,传递思想。沟通实现的第二个环节是倾听。倾听是接收者接收信息的过程。调查研究发现,沟通中行为比例最大的不是说话,而是倾听。倾听在沟通过程中占有重要的地位,只有有效地倾听,准确把握信息的含义,才能实现沟通的作用。沟通实现的第三个环节是反馈。反馈就是在沟通过程中,信息接收者向信息发送者做出回应的行为。对一个完整的、有效的沟通过程来说,信息接收者在接收信息之后,应及时地回应对方,告知对方自己的理解和信息的接收状态,以便澄清表达与倾听过程中可能的误解和失真,从而使双方能够准确、无歧义地实现沟通。

五、沟通步骤

沟通双方要想达到有效的表达、倾听与反馈,应该遵循以下步骤:

1. 事前准备

在沟通之前,一定要设定沟通目标、制订计划、选择信息发送方式、预测可能遇到的异议和争执、对情况进行SWOT(态势分析法)分析,并做好情绪和体力上的准备。例如,一位主管要找经理汇报业务情况,在推开经理办公室门之前要设定沟通目标:是仅仅汇报业务进展情况,还是讨论业务的后续发展;是简单地汇报,还是寻求新的业务目标。以上这些都需要在真正开始沟通之前深思熟虑。沟通目标要尽可能细化,由浅入深。设定好目标之后,就要进行沟通分析。其中,SWOT分析方法是一种进行企业内部分析的常用方法,即根据企业自身的既定内在条件进行分析,找出企业的优势、劣势及核心竞争力之所在。S代表strength(优势),W代表weakness(劣势),O代表opportunity(机会),T代表threat(威胁),其中,S、W是内部因素,O、T是外部因素。将其运用到沟通上,就是要分析透彻自己的优势、劣势,以及外部的机会和威胁,这样才能做到知己知彼、百战不殆。

2. 确认需求

确认需求有三个步骤:第一步是提问;第二步是积极聆听,要设身处地地去听,用心去听,准确理解对方的意思;第三步是及时确认,当自己没有听清楚、没有理解对方的话时,要及时提出来,一定要完全理解对方所要表达的意思,做到有效沟通。在沟通过程中,提问和聆听是常用的沟通技巧。在沟通过程中,首先要确认对方的需求是什么。如果不明白这一点就无法达成一个共同的协议。要了解别人的需求、了解别人的目标,就必须通过提问来达到。沟通过程中有三种行为:说、听、问。提问是非常重要的沟通行为,因为提问可以帮助人们了解更多、更准确的信息,所以,在沟通中常会用到提问。在开始的时候要会提问,在结束的时候也要会提问。提问还能够帮助人们控制沟通的方向和谈话的内容。



微课
聆听训练

3. 阐述观点

阐述观点是把自己的观点更好地表达给对方,让对方听明白并理解。阐述观点通常会用到FAB法则。FAB对应的三个英文单词是feature, advantage和benefit,即特性、作用和益处。关于FAB法则,有一个经典故事——《猫和金钱》。一只猫非常饿,想大吃一顿,这时,销售员甲拿过来一摞钱,但是这只猫没有任何反应,这时钱仅仅是一个特性(feature)。销售员乙过来说:“猫先生,我这儿有一摞钱,可以买很多鱼。”买鱼就是这些钱的作用(advantage),但是猫仍然没有反应。销售员丙过来说:“猫先生请看,我这儿有一摞钱,能买

很多鱼,你可以大吃一顿了。”话刚说完,这只猫就飞快地扑向了这摞钱。这就是一个完整的FAB法则的应用过程。阐述观点时,要阐述计划,简单描述符合既定需求的建议;描述细节,阐述自己建议的原因和实施方式;信息转化,从描述特点转化为强调利益。

4. 处理异议

当遇到异议时,不要轻易打断或反驳对方;同样,自己的观点得不到对方认可时也不必焦躁不安,要态度良好地虚心听取别人的观点,并通过点头、微笑给对方积极的回应,要学会委婉地否定别人的看法,可以运用“柔道法”“先顺后逆,先退后进”的方法。心理学上有个“名片效应”,是指与人接触时,要先向别人介绍自己的情况,让别人了解自己,取得信任。心理学上还有个“自己人效应”,是指与人接触时,要取得他人信任,就应该先让他人认可自己是他的“自己人”。采用先顺后逆的说服方法可以消除对方的对立情绪,拉近双方的心理距离。当两个人对立起来的时候,在对立的观点、认识上说服对方,很难有效果;但是,转换一下思维的角度,取其可取之处加以肯定和表扬,先转化对方的心理和情绪,然后进行理性说服,这就容易达成预计效果。先退后进是说,要先按被说服者的思维线路和行为途径往前推,一直推到错误处,以此得出结论——此路不通。所以,有人总结出一个处理异议的公式:处理异议=肯定+赞美+转移+反问。

小测试

你在一家手机店做促销员,面对以下顾客的异议,应该怎样和顾客沟通?

顾客 A:这款手机能不能便宜点?

顾客 B:这款手机待机时间太短了。

顾客 C:新买的手机没用几天就坏了,我要退货。

5. 达成协议

是否完成了沟通,取决于最后是否达成了协议。在达成协议的时候,要做到感谢、赞美和庆祝。要善于发现别人对自己的支持,并表示感谢;对别人的成果表示赞美;愿与合作伙伴、同事分享工作成果;积极转达内外部的反馈意见;对合作者的杰出工作给予回报。

6. 共同实施

达成的沟通结果需要沟通者共同按照协议去实施,否则,对方会觉得你不守信用,就会对你失去信任。信任是沟通的基础,如果失去信任,那么下一次沟通就会变得非常困难。所以在沟通的过程中,要按照协议按时保质保量地实施。



职业知识检测

1. 何为沟通? 沟通有哪些功能和模式?
2. 单向沟通和双向沟通有什么区别?
3. 语言沟通和非语言沟通的优缺点各有哪些?
4. 有效沟通应遵循哪些步骤?



职业技能训练

1. 你是不是经常抱怨父母不理解自己? 你在与父母的沟通中有哪些烦恼? 请对照有效沟通的步骤检查一下自己在与父母的沟通中缺少了哪些步骤, 今后应如何克服。
2. 师生角色互换: 老师扮演经常旷课的学生; 学生轮流扮演老师, 找旷课学生谈心, 帮助学生养成良好的学习习惯。
3. 发给每位同学一张白纸, 由教师发出单向指令: 大家闭上眼睛, 全过程不许睁开眼睛, 也不许发问; 将纸对折, 再对折, 再对折, 把左上角撕下来, 转 180° , 然后把右下角撕下来; 睁开眼睛, 把纸打开, 请同学们看一看, 同学们撕出来的形状是否一样, 并请同学们说一说, 为什么会出现不同的形状。

任务二 认识自我沟通



任务描述

自我沟通是沟通的基础。“知人者智, 自知者明。胜人者有力, 自胜者强”, 在与别人沟通之前, 要先和自己沟通, 一个和自己都无法沟通的人是无法和别人沟通的。只有和自我沟通顺畅, 才会真正做到豁达, 也才能真正和他人和谐相处。本任务要使学生了解自我沟通的特征, 认识自我沟通障碍, 掌握自我沟通策略, 提升自我沟通能力。



任务目标

- ◎ 了解自我沟通的特征;
- ◎ 认识自我沟通障碍;
- ◎ 学会运用自我沟通策略。



任务导入

失败的自我沟通

赵鹏, 30 岁, 英俊潇洒、一表人才, 是一名销售人员, 工作业绩很好。有一天, 他女朋友与他一起逛公园。突然, 他女朋友说: “赵鹏, 我们分手吧。”赵鹏听到“分手”二字, 心里非常难受, 自言自语道: “我怎么这么倒霉? 她为什么不要我了? 为什么我不如别的男人? 为什么我从小就被别人抛弃? 我被抛弃八次了, 现在是第九次, 到底我还要被抛弃多少次? 为什么我找不到爱我的人?”

回家后, 赵鹏非常难受, 给了自己一巴掌, 敲自己的胸, 抓头发, 躲在棉被里哭, 做出了一连串痛苦伤心的动作。赵鹏的妈妈过来问赵鹏: “怎么啦?”赵鹏伤心地说: “没事, 不要管我。”于是, 赵鹏伤心地去酒吧喝酒。他一连喝了一打啤酒, 此时的赵鹏烂醉如泥, 盯着旁桌的一个女孩说: “来, 喝酒, 干杯, 你长得好难看哦, 哈哈……”结果一个男人拉起赵鹏的衣服

就打,说赵鹏欺负他女朋友,把赵鹏暴打一顿后将其扔了出去,赵鹏稀里糊涂地回到家睡下了。第二天下午,老板打电话问道:“赵鹏,今天怎么没来上班?”赵鹏还在烂醉中,说:“上什么班?”老板说:“赵鹏,你醒醒,我是你老板。”烂醉的赵鹏说:“什么老板,别管我,上什么班啊?”1小时后,客户王经理打来电话说道:“赵鹏吗?我是王经理。”赵鹏说:“什么王经理,有什么事啊?”王经理说:“你不是说上午送货过来吗?怎么现在还没送过来?马上给我送过来啊。”赵鹏说:“送什么货,你自己送去。”最后的结果可想而知。

从该案例中你得到了哪些启示?何谓自我沟通?如何认识自我沟通?如何提升自我沟通能力?



知识精讲

一、了解自我沟通

自我沟通是沟通的起点,只有对自己有一个完整、深入的认识,才能更好地进行改进。良好的自我沟通可使自己积极主动地排解那些消极负面的情绪,使自己保持良好的心境、乐观的情绪及理智清醒的心态,这是实现卓越人生的坚实基础。自我沟通是一个认识自我、提升自我和超越自我的过程。

(一) 自我沟通的定义和特征

自我沟通又称内向沟通,是自己对自己的沟通,信息发送者和信息接收者都是自己,是自行发出信息、自行传递信息并自我接收和理解的过程,是个人接收外部信息并在人体内部进行信息处理的活动,是在主我和客我之间进行的信息交流,简单说,就是自己与自己对话。在自我沟通过程中,通过自我的独立思考、自我反省、自我知觉、自我激励、自我冲突及自我批评,进而达到自我认同,实现内心平衡。自我沟通的过程如图 1-1 所示。

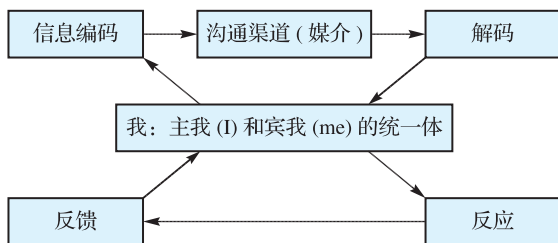


图 1-1 自我沟通的过程

自我沟通具有以下特征:

- (1) 主体和客体同一性。“我”同时承担信息编码和解码功能。
- (2) 自我沟通的目的在于说服自己。自我沟通常在自我的原来认知和现实的外部需求出现冲突时发生。
- (3) 沟通过程中的反馈来自“我”本身。信息的输出、接收、反应和反馈几乎同时进行。
- (4) 沟通渠道也是“我”自身。沟通渠道可以是语言、文字,也可以是自我心理暗示。

（二）自我沟通与人际沟通的差异

1. 主客体差异

在人际沟通中,信息的发送者和信息的接收者通常是两个独立的主体(如两个人之间);自我沟通的主要特征是信息的发送者和信息的接收者为同一主体(同一个人),即自我沟通具有主客体同一性。在自我沟通中,同一个人担负着信息编码与解码的功能,因此,自我沟通的行为具有较强的内隐性。

2. 目的差异

人际沟通的目的在于与他人达成共识,而自我沟通的目的在于说服自己。通常,当自我认知与外部环境发生冲突时,自我沟通便显得格外重要和必要。

3. 过程差异

沟通过程包括发送者、编码、通信、解码、接收者、反馈及噪声等,而在自我沟通过程中,发送者和接收者是同一个人,信息发送、信息接收及反馈几乎同时发生,没有明显的时间间隔。

4. 媒介差异

人际沟通可以通过语言、文字及肢体语言等媒介进行,而自我沟通既可以借助语言 and 文字,也可以通过自我心理暗示等方式进行。

二、自我沟通障碍

与人际沟通相比,自我沟通常因表现在不经意之间而容易被人忽视。因此,有人认为,自我沟通实在是一件极平常的事而无须谈起,甚至有人认为人际沟通比较困难,而自我沟通就不那么玄妙了,谁不知道自己是谁吗?作为一个正常人,谁会自言自语地对自己说话呢?正是由于存在上述误区,在自我沟通过程中常常会出现以下障碍:

1. 缺乏自我认知

由约哈瑞窗口理论可知,人们对自我的认识存在盲区和未知区,即人们对自我的认识是不完整的,如自己有哪些优点和缺点,自己有什么特长和爱好,自己适合从事什么工作,自己具有什么样的个性等。每个人的盲区和未知区的大小是不同的,有些人通过在人际沟通过程中关注别人的反馈来增进对自我的认识,进而缩小盲区。然而,由于个性差异或个人经历的不同,有的人性格内向,情感内敛,不善与人沟通,因而很难缩小自我认识的盲区。显然,“我”与一个“陌生的我”进行对话并不是一件容易的事。

2. 人生没有目标

设置目标是自我沟通、自我激励的一个重要环节。人生目标是认识自我、激励自我的内在驱动力。一个人如果在自己的职业生涯中既没有志向也没有目标,做一天和尚撞一天钟,得过且过,就很难想象他会对生活和事业充满激情。人生没有目标、胸中缺乏激情是自我沟通的最大障碍。

3. 疏于理性思考

自我沟通是一个自我反省的过程,通常需要独处静思,需要对自我认知进行梳理。只有

保持头脑冷静,自我沟通才能见成效。然而,有的人生性急躁,或身处感情的旋涡,难以摆脱压抑的心理状态,对外界的正面信息持逆反心态,表现得冲动急躁;或内向孤僻,不愿进行理性思考。显然,要做好自我沟通,必须克服这些情绪。

三、自我沟通策略

一般来说,自我沟通能力与个人的成长阅历和自我修炼的程度密切相关。提高自我沟通能力,应从自我认知、自我暗示、自我激励、自我调适、自我超越等方面着手。

(一) 自我认知

老子说过:“知人者智,自知者明。”认识自己是自我沟通的第一步,通过对主观世界和客观世界及自己与周围事物关系的认识,形成自我观察、自我体验、自我感知、自我评价等。富兰克林说过:有三种东西坚不可摧,那就是钢铁、钻石和了解自我。只有真正认识了自己,才能够在此基础上进行正确的判断,采取合适的行动。认识自我的内容包括生理自我、心理自我和社会自我,如表 1-2 所示。

表 1-2 认识自我的内容

内 容	对应的具体方面
生理自我	性别、年龄、身高、外貌形象、体重、健康状况
心理自我	性格、气质、能力、兴趣、价值观、意志、情感、思维方式、道德
社会自我	教育背景,培训经历,所学专业在社会上的需求形势,工作经历,在社会上所扮演的角色,所承担的责任、权利、义务,与他人的关系,在集体中的地位

自我认知的方法主要有比较法、自省法、他人评价法和测量法。

1. 比较法

俗话说,有比较才有鉴别。比较法是从自己与他人及自己的比较中来了解自己的能力和水平、在团体中的相对位置及自己的发展变化的一种方法。与比自己优秀的人比,找到差距,激发自己的动力;而与不如自己的人比,就会看到自己的长处,增强自信心。当然,在与他人比较的时候,切忌单向比较,既要和比自己强的人比,也要和比自己差的人比,这样才能保持心理平衡。在和他人比较的时候,也要和自己对比,即“和自己赛跑”,对比自己的现在和过去,对比自己的目标和现实状况,这样就可以不断看到自己的进步并明确进一步努力的方向。

2. 自省法

自省法是通过反省自己、分析自己来了解自己的方法。古人云“吾日三省吾身”,可见,反省自己是很有好处的。反省自己可以通过回答“我是谁”来反省、分析,进而认识、了解自己,就是将“我是……”补充成一句完整的话,并尽可能多地写,写的句子越多越好。原则上,如果写出的句子少于 7 句,则认为是过于压抑自己,未能对自己有较全面的认识。



小案例

爱因斯坦的自我认识

爱因斯坦曾收到以色列当局的一封信,信中极尽赞美之词,诚挚地邀请他担任以色列总统一职。爱因斯坦作为犹太人,倘若能够当上犹太国家的总统,在一般人看来简直是三生有幸、光宗耀祖的好事。但出乎所有人意料的是,爱因斯坦婉言谢绝了这份邀请。他说:“我的一生都在同客观物质打交道,既缺乏天生的才智,也缺乏经验来处理行政事务及公正地对待别人。所以,本人不适合如此高官重任。”

3. 他人评价法

他人评价法是通过他人的评价与反映来认识、了解自己的方法。若自己做事总能得到他人的肯定,说明自己比较优秀;反之,就该反省自己了。当然,对于他人的评价不能全盘接受或全盘否定,但要注意:首先,特别重视与自己关系密切的人对自己的评价,因为他们对我们比较了解,评价也会较为全面、客观;其次,在大多数情况下要重视人数众多、异口同声的评价。有时,对于别人的意见我们的确难以接受,但“良药苦口,忠言逆耳”,所以在许多时候,要多听听别人对自己的评价,对别人的评价要客观分析、虚心接受。

4. 测量法

测量法可以分为生理测量和心理测量。通过生理测量或检查,可以了解自己的生理状况。通过心理测量(大多是心理测验),可以了解自己各方面的心理特征,包括智力水平、人格特征、心理健康水平等。通过一些较为成熟、信度和效度较高的测验了解自己的心理状况是一种比较科学、准确的方法。进行心理测验时必须在专业人员的指导下测验并解释结果,不要随意使用心理测验。

当然,在认识自我、了解自我的时候,不要仅仅采用一种方法,应该采用多种方法多角度、全方位了解自己。只要合理、综合地利用这些方法,我们会对自己有一个全面、正确的认识,在此基础上也会有一个更好的发展。

小测试

自我认知心理测试是以美国兰德公司拟制的一套经典心理测试题为蓝本,根据中国人的心理特点加以适当改变后形成的,目前已被一些大公司,如联想、长虹、海尔等公司对员工进行心理测试的重要试卷。(每题只能选一个答案)

1. 你更喜欢吃哪种水果?

A. 草莓(2分)

B. 苹果(3分)

C. 西瓜(5分)

D. 菠萝(10分)

E. 橘子(15分)

2. 你平时休闲经常去的地方是哪里?

A. 郊外(2分)

B. 电影院(3分)

C. 公园(5分)

D. 商场(10分)

E. 酒吧(15分)

F. 练歌房(20分)

3. 你认为容易吸引你的是什么类型的人?

A. 有才气的人(2分)	B. 依赖你的人(3分)	C. 优雅的人(5分)
D. 善良的人(10分)	E. 性情豪放的人(15分)	
4. 如果你可以成为一种动物,你希望自己是哪种?

A. 猫(2分)	B. 马(3分)	C. 大象(5分)
D. 猴子(10分)	E. 狗(15分)	F. 狮子(20分)
5. 天气很热,你更愿意选择哪种方式解暑?

A. 游泳(5分)	B. 喝冷饮(10分)	C. 开空调(15分)
-----------	-------------	-------------
6. 如果必须与一种你讨厌的动物或昆虫在一起生活,你能容忍哪一种?

A. 蛇(2分)	B. 猪(5分)	C. 老鼠(10分)
D. 苍蝇(15分)		
7. 你喜欢看哪类电影、电视剧?

A. 悬疑推理类(2分)	B. 童话神话类(3分)	C. 自然科学类(5分)
D. 伦理道德类(10分)	E. 战争类(15分)	
8. 以下哪个是你必带的物品?

A. 打火机(2分)	B. 口红(2分)	C. 记事本(3分)
D. 纸巾(5分)	E. 手机(10分)	
9. 你喜欢哪种出行方式?

A. 火车(2分)	B. 自行车(3分)	C. 汽车(5分)
D. 飞机(10分)	E. 步行(15分)	
10. 以下颜色你更喜欢哪种?

A. 紫色(2分)	B. 黑色(3分)	C. 蓝色(5分)
D. 白色(8分)	E. 黄色(12分)	F. 红色(15分)
11. 从下列运动中挑选你最喜欢的一种(不一定擅长)。

A. 瑜伽(2分)	B. 自行车(3分)	C. 乒乓球(5分)
D. 拳击(8分)	E. 足球(10分)	F. 蹦极(15分)
12. 如果你拥有一栋别墅,你认为它应当建在哪里?

A. 湖边(2分)	B. 草原(3分)	C. 海边(5分)
D. 森林(10分)	E. 城中区(15分)	
13. 你更喜欢以下哪种天气现象?

A. 雪(2分)	B. 风(3分)	C. 雨(5分)
D. 雾(10分)	E. 雷电(15分)	
14. 你希望自己的窗口在一栋30层大楼的第几层?

A. 7层(2分)	B. 1层(3分)	C. 23层(5分)
D. 18层(10分)	E. 30层(15分)	
15. 你认为自己更喜欢在以下哪一个城市中生活?

A. 丽江(1分)	B. 拉萨(3分)	C. 昆明(5分)
-----------	-----------	-----------

D. 西安(8分)

E. 杭州(10分)

F. 北京(15分)

你的得分是:_____。

结果分析:

180分以上:意志力强,头脑冷静,有较强的领导欲,事业心强,不达目的不罢休。外表和善,内心自傲,对有利于自己的人际关系比较看重,有时显得性格急躁,咄咄逼人,得理不饶人,不利于自己时顽强抗争,不轻易认输。思维理性,对爱情和婚姻的看法很现实。对金钱的欲望一般。

140~179分:聪明,性格活泼,人缘好,善于交朋友,心机较重。事业心强,渴望成功。思维较理性,崇尚爱情,但当爱情与婚姻发生冲突时会选择有利于自己的婚姻。金钱欲望强烈。

100~139分:爱幻想,思维较感性,以是否与自己投缘为标准来选择朋友。性格显得较孤傲,有时较急躁,有时优柔寡断。事业心较强,喜欢有创造性的工作,不喜欢按常规办事。性格倔强,言语犀利,不善于妥协。崇尚浪漫的爱情,但想法往往不切实际。金钱欲望一般。

70~99分:好奇心强,喜欢冒险,人缘较好。事业心一般,随遇而安,善于妥协。善于发现有趣的事情,但耐心较差,敢于冒险,但有时较胆小。渴望浪漫的爱情,但对婚姻的要求比较现实。不善理财。

40~69分:性情温良,重友谊,性格踏实稳重,但有时比较狡黠。事业心一般,对本职工作能认真对待,但对自己专业以外的事物没有太大兴趣,喜欢有规律的工作和生活,不喜欢冒险,家庭观念强。比较善于理财。

40分以下:散漫,爱玩,富于幻想。聪明机灵,待人热情,爱交朋友,但对朋友没有严格的选择标准。事业心较差,更善于享受生活,意志力和耐心都较差,我行我素。有较好的异性缘,但对爱情不够坚持与认真,容易妥协。没有理财观念。

(二) 自我暗示

暗示是采用含蓄的方式,如通过语言、行动等刺激手段对他人或自己的心理、行为产生影响,使他人或自己接受某一观念,或按某种方式进行活动。自我暗示是通过自己的认知、言语、想象等活动向自己发出刺激,以影响自己的情绪和意志的一种心理方法。运用自我暗示进行自我沟通,目的就是通过调动自身潜在的力量激励自我、调节自我、重塑自我,使自己处于最佳精神状态。自我暗示具有双重性,既有积极的自我暗示,也有消极的自我暗示。前者有助于激励自我、振奋精神,后者则使人意志消沉、丧失斗志。在运用自我暗示做自我沟通时,应多用积极的自我暗示鼓舞自己的斗志,多以积极向上的思想、语言提示自己,尽量避免消极的自我暗示。事实表明,积极的自我暗示有利于激发自己的潜能,潜移默化地引导自己走向成功。

(三) 自我激励

自我激励指的是使自己具有一股内在的动力,向所期盼的目标前进的心理活动过程。自我激励可以表现为自我约束以克制冲动和延迟满足,或通过自我鞭策保持对学习和工作

的高度热忱。心理学家对人类行为的研究表明,没有受到激励的人,其能力仅发挥了20%~30%,而受到激励后,其能力的发挥相当于激励前的3~4倍。通常,激励的这种作用可以通过本人对自身的鼓励或外部的激励来实现。应该指出,外部激励毕竟是有限的,多数成功者的经历表明,强烈的自我激励是成功的先决条件。人们在前进中需要勇气与力量,人的内心常常存在着需要激励的欲望,如果没有激励,人们就会缺乏热情、丧失信心。因此,在自我沟通中,要经常自我激励,鼓舞斗志。



小案例

胡萝卜、鸡蛋与咖啡豆

一个女儿向父亲抱怨她的生活艰苦,抱怨事事都那么艰难。她不知该如何应对生活,想要自暴自弃。她已厌倦了抗争和奋斗,好像刚解决一个问题,新的问题就马上出现了。她的父亲是位厨师,他把她带进厨房。他先往三口锅里倒入一些水,然后把它们放在旺火上烧。不久,锅里的水烧开了,他往第一口锅里放了些胡萝卜,往第二口锅里放了个鸡蛋,在第三口锅里放入碾成粉末状的咖啡豆。他一句话也没有说。女儿咂咂嘴,不耐烦地等待着,纳闷父亲在做什么。大约20分钟后,父亲把火关了,把胡萝卜捞出来放入一个碗内,把鸡蛋捞出来放入另一个碗内,然后把咖啡舀到一个杯子里。做完这些,他转过身问女儿:“亲爱的,你看见什么了?”“胡萝卜、鸡蛋、咖啡。”她回答。父亲让她靠近些并让她用手摸摸胡萝卜。她摸了摸,注意到胡萝卜变软了。父亲又让女儿拿起煮熟的鸡蛋并磕破它。将壳剥掉后,她看到的是个煮熟的鸡蛋。最后,他让她喝了咖啡。品尝到香浓的咖啡,女儿笑了。她怯声问道:“父亲,这意味着什么?”他解释说,这三样东西面临同样的逆境——煮沸的开水,但其反应各不相同。胡萝卜入锅之前是强壮的、结实的,毫不示弱,但进入开水之后,它变软了,变弱了。鸡蛋原来是易碎的,它薄薄的外壳保护着它的蛋液,但是经开水一煮,它的蛋液变硬了。而粉末状的咖啡豆则很独特,进入开水之后,它们反而改变了水。“哪个是你呢?”他问女儿,“当逆境找上门来时,你该如何反应?你是胡萝卜、鸡蛋,还是咖啡豆?”

(四) 自我调适

自我调适指的是个体为了不断提高自身的社会适应能力,对自身的认识、情感、情绪等因素进行调整的过程。人们在人际交往中常常会遇到自我能否适应社会的问题。

1. 正视自我

一个人如果对自己评价过高或过低,或自视高傲,或自感卑微,都会影响自己与他人的关系。使自己的心理处于平衡状态,本质上就是使自己与环境处于适应状态。因此,在生活中和工作中应不断反省自我、正视自我,既要充分了解自己的优点,又要正确认识自身的缺点。唯有如此,才能保持自己的心理平衡,使自己以一种健康乐观的心态适应环境。

2. 调节情绪

情绪与个人的态度紧密相关,积极的情绪促使人积极地行动,消极的情绪削弱人的活动能力。情绪是可以调节的,调节情绪的方法主要有以下几种:

(1) 注意转移法。心理学研究表明:一个人在产生某种情绪时,头脑里就会出现一个较强的兴奋区。这时,如果另外建立一个或几个兴奋区,就可以抵消或冲淡这个较强的兴奋区。可以通过改变注意焦点控制住不良情绪,有意识地转移注意力,把注意力从引起不良情绪反应的刺激情境上转移到其他事物或活动上。比如,到外面走一走,散散步,呼吸一下新鲜空气,放松一下郁闷的心情等。

① 繁忙转移法。繁忙转移法是个体在心态不佳时,有意地安排一些工作任务,使注意力集中在该项工作上而忘却烦恼,或者说因为顾及工作而无暇思考不快的事情。

② 欢娱转移法。欢娱转移法是指个体通过参与所喜爱的娱乐活动,如下棋、画画、跳舞、唱歌以转移注意力,忘却烦恼的一种方法。当自己苦闷、烦恼时,将注意力转移到自己有兴趣的活动中,转移到使人心情愉悦的事情上,这样情绪会慢慢好转。如吃喜欢的食物会使人觉得幸福、高兴,这恰好印证了“唯食忘忧”这句古语。

③ 改变环境。到自己想去的地方,如景色优美、令人心旷神怡的环境中,或改变自己的居住环境等,也可以调节情绪。人们在固定不变的程式化生活中往往觉得沉闷无聊、索然无味,如果适时适度地调整生活节奏,就会有一种新鲜感。例如,对办公室或居室进行重新布局、更新装饰,让自己的居住环境焕然一新,或试着交个新朋友,或投入一种新的爱好中等,往往能推陈出新、改变自我。

(2) 合理发泄法。合理发泄就是通过适当的方式与途径将不良情绪宣泄出来。

① 哭。可以让不良情绪随着眼泪释放出来,对消极情绪起到缓解作用。

② 喊。最好的办法是唱唱歌,吼几声,发泄心中的一股“气”。

③ 诉。当不愉快时,不要自己生闷气,要学会倾诉。与朋友聚一聚,把自己积郁的消极情绪倾诉出来,以得到朋友的同情、开导和安慰。不过要指出的是,倾诉的对象不仅可以是朋友,还可以是亲人、教师、同学等。“如果你把快乐告诉一个朋友,你将得到两个快乐;如果你把忧愁向一个朋友倾吐,你将被分掉一半忧愁。”

④ 动。通过游泳、打球、跑步等释放情绪,效果会非常好。

(3) 理智控制法。学会控制就是在陷入不良情绪时,要主动调动理智这道“闸门”的力量,控制不良情绪。当将要发怒的时候,可这样来暗示自己:别做蠢事,发怒是无能的表现。发怒既伤自己,又伤别人,还于事无补。不要急躁厌烦,急躁厌烦无济于事,只会有害无益,要渐渐安静下来。此外,还要学会改变,改变对引起不良情绪的事物的看法。不良情绪的产生通常是只注意到事物的负面或暂时困难的一面。如果换个角度,把注意力集中到事物的正面或光明的一面,就会看到解决问题的希望,从而乐观、自信起来。

3. 顺应环境

柏拉图说过:“决定一个人心情的,不在于环境,而在于心境。”要想拥有好的心境,就要正确认识自我,客观地认识环境并接受它。应通过自我调适,顺应环境,使自己保持积极向

上的精神状态。

4. 换位思考

应学会运用换位思考的方法,以积极的视角审视那些令人不快的人和事,重新认识人和事,使自己的内心感到平静。

(五) 自我超越

自我超越是指对自我行为惯性的突破。在社会生活中,由于受世界观、价值观、行为逻辑等因素的影响,个人会形成某种积习,这种积习有时会严重地限制自我上升的空间。因此,必须把自己从这种束缚中解放出来,才能够不断获得发展和进步。自我超越是个人成长过程中自我提升的最高境界。通过建立个人愿景、保持创造力、坦然面对真相和运用潜意识,便可实现自我超越。一个具有自我超越意识的人在追求卓越人生的过程中一定会树立自己的理想与心中的目标。在自我沟通的过程中,头脑中的理想与心中的目标便是认识自我、激励自我的内在动力和精神支柱。为了实现理想和目标,人们会积极主动地调适自我、反省自我,并在重新认识自我的过程中不断激励自我,从而实现自我超越。由此可见,建立目标、树立理想既是自我挑战,也是持续不断地自我激励。



职业知识检测

1. 请结合实际谈谈你对自我沟通的认识。
2. 自我沟通与人际沟通有哪些区别?为什么说自我沟通是人际沟通的基础?
3. 自我沟通的策略有哪些?



职业技能训练

1. 学生两两结对,并找出对方的10个优点。
2. 学生以1周为限,记录自己在学习、生活、人际交往中遇到烦恼时的心情及其调适方法。
3. 学生通过自我认知能力训练,了解自己的长处与不足,学习接纳自我、欣赏自我和发展自我。学生通过详细、认真地填写以下表格来完成此训练。

(1) 探寻自我意识的发展历程,如表1-3所示。

表 1-3 他人与自己眼中的我

父母眼中的我	
亲戚眼中的我	
老师眼中的我	
同学眼中的我	
朋友眼中的我	
陌生人眼中的我	
自己眼中的我	

(2) 分析客观而全面的自我,如表 1-4 和表 1-5 所示。

表 1-4 我的长处

序 号	具体的优点	如何形成的	主要受谁的影响
1			
2			
3			
4			

表 1-5 我的不足

序 号	具体的不足	如何形成的	主要受谁的影响
1			
2			
3			
4			

(3) 接纳自我与评价自我,如表 1-6 和表 1-7 所示。

表 1-6 我的长处对自我发展的好处

序 号	具体的优点	对自我发展的好处
1		
2		
3		
4		
5		
6		

表 1-7 我的不足对自我发展的危害

序 号	具体的不足	对自我发展的危害
1		
2		
3		
4		
5		
6		

(4) 改变自我,设计自我,发展自我,如表 1-8 所示。

表 1-8 改变与发展自我

我喜欢我自己身心的哪些方面	
我不喜欢我自己身心的哪些方面	
我理想中的自我是什么样的	

(5) 编制实现理想自我的导引词(以第一人称写,积极向上,以优点为主)。

(6) 想象理想自我实现的情景。

4. 学生通过自我沟通技能诊断制定自己的自我沟通技能提升方案。按照自己的情况选择相应的分值填入框内:“非常不同意/非常不符合”1分,“不同意/不符合”2分,“比较不同意/比较不符合”3分,“比较同意/比较符合”4分,“同意/符合”5分,“非常同意/非常符合”6分。

自我沟通技能诊断

测试题:

- (1) 我经常与他人交流以获取关于自己优缺点的信息,促使自我提高。☐
- (2) 当别人给我提反面意见时,我不会感到生气或沮丧。☐
- (3) 我非常乐意向他人开放自我,与他人分享我的感受。☐
- (4) 我很清楚自己在收集信息和做决定时的个人风格。☐
- (5) 在与他人建立人际关系时,我很清楚自己的人际需要。☐
- (6) 在处理不明确或不确定的问题时,我有较好的直觉。☐
- (7) 我有一套指导和约束自己行为的个人准则与原则。☐
- (8) 无论是遇到好事还是坏事,我总能很好地对这些事负责。☐
- (9) 在没有弄清楚原因之前,我极少会感到生气、沮丧或焦虑。☐
- (10) 我清楚自己与他人交往时最可能出现的冲突和产生摩擦的原因。☐
- (11) 我至少有 1 个能够与我共享信息、分享情感的亲密朋友。☐
- (12) 只有当我自己认为做某件事是有价值的时候,我才会要求别人这样做。☐
- (13) 我在较全面地分析做某件事可能给自己和他人带来的结果后才做决定。☐

- (14) 我坚持每周有一个只属于自己的时间和空间去思考问题。 ☐
- (15) 我定期或不定期地与知心朋友随意就一些问题交流看法。 ☐
- (16) 在每次沟通时,我总是听主要的看法和事实。 ☐
- (17) 我总是把注意力集中在主题上并领悟讲话者所表达的思想。 ☐
- (18) 在听的同时,我努力深入地思考讲话者所说内容的逻辑和理性。 ☐
- (19) 即使认为所听到的内容有错误,我仍能克制自己继续听下去。 ☐
- (20) 我在评论、回答或不同意他人观点之前,总是尽量做到用心思考。 ☐

你的得分是:_____。

结果分析:

100 分或更高:你位于最高的四分之一群体中,具有优秀的自我沟通技能。

92~99 分:你位于次高的四分之一群体中,具有良好的自我沟通技能。

85~91 分:你的自我沟通技能较好,但有较多地方需要提高。

84 分或更少:你需要严格地训练自己以提升自我沟通技能。