



现代沟通技巧

(第3版)

XIANDAI GOUTONG JIQIAO

策划编辑：邓克虎
责任编辑：周晓琬
责任校对：李 佳
封面设计：刘文东



定价：48.00元



“十四五”职业教育国家规划教材

现代沟通技巧
(第3版)
主 编 李桂荣



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



现代沟通技巧

(第3版)

主 编 李桂荣



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

中国·成都



“十四五”职业教育国家规划教材



现代 (第3版) 沟通技巧

主 编 李桂荣
副主编 何 琳 陈丽敏 葛 莉
崔冰蕊 王丽豪



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

中国·成都

图书在版编目(CIP)数据

现代沟通技巧/李桂荣主编;何琳等副主编.
3版.--成都:西南财经大学出版社,2025.5.
ISBN 978-7-5504-6710-1
I. C912.11-49
中国国家版本馆 CIP 数据核字第 2025EE1241 号

现代沟通技巧(第3版)

XIANDAI GOUTONG JIQIAO

主 编 李桂荣
副主编 何琳 陈丽敏 葛莉 崔冰蕊 王丽豪

策划编辑:邓克虎
责任编辑:周晓璇
责任校对:李 佳
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	185 mm×260 mm
印 张	13
插 页	2 页
字 数	313 千字
版 次	2025 年 5 月第 3 版
印 次	2025 年 5 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5504-6710-1
定 价	48.00 元

版权所有,翻印必究。



前言（第3版）

PREFACE

随着经济的不断发展,良好的沟通素养和沟通能力已经成为人们工作与生活中必不可少的条件。党的二十大报告指出,要“全面提高人才自主培养质量,着力造就拔尖创新人才,聚天下英才而用之”,这对专业人才培养提出了新的更高要求。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。本书在编写过程中中遵循“以应用为目的,理论以够用为度,强化技能训练,凸显思政目标培养”的原则,着重突出以下几个特点:

(1)目标性。本书明确教材达成的知识、技能、素养目标,且教学目标清晰、具体、可衡量。融合 OBE 教学理念,以“学生为主体,教师为主导”,教学对象深度参与,自主学习,实现知识目标、技能目标、素养目标的深度渗透。

(2)映射性。本书依据学生成长发展阶段的不同,生活、学习、工作环境的不同,沟通对象、手段的不同,以“沟通认知—提升沟通能力—日常生活沟通—职场沟通—线上沟通”为线索设计内容体系,包括 5 个项目 12 个任务,使学生的沟通能力结构与课程体系结构有一种清晰的映射关系,并且在能力结构中的每一种能力有明确的课程任务来支撑。

(3)适用性。本书教材体例设置了项目描述、思维导图、项目目标、案例导入、知识精讲、素养提升、时事链接、沟通故事、沟通测试、情景实训、课堂知识检测、课后延展训练等,以突出适用性和可操作性。

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;然后引领学生通过生活沟通、职场沟通、线上沟通项目的学习,提升沟通的素养、技巧和能力。

《现代沟通技巧》第 3 版教材秉持以学习者为中心的教学理念,落实立德树人的根本任务,大力强化课程思政建设,旨在通过将中华优秀传统文化、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、善于沟通以及严谨专注、敬业专业、精益求精和追求卓越的品质。

本书各项目学时分配建议如下：

项 目	理论板块学时	实践板块学时
沟通认知	6	6
提升沟通能力	6	6
日常生活沟通	9	9
职场沟通	15	15
线上沟通	6	6
总学时(84)	42	42

本书构建了多元、专业、结构化的教材编写团队,编写人员由来自中高职学校的教授、副教授、一线教师及企业人员组成。本书由河北女子职业技术学院李桂荣教授任主编,何琳、陈丽敏、葛莉、崔冰蕊、王丽豪任副主编,王晓伟、王珊珊、于立强、甘雨、康健参与编写。具体编写分工如下:何琳(河北女子职业技术学院)负责编写项目一的任务一、王丽豪负责编写项目一的任务二,康健(中国中铁股份有限公司北方区域总部)负责编写项目二的任务一,李桂荣负责编写项目二的任务二和任务三,葛莉(河北女子职业技术学院)负责编写项目三的任务一、崔冰蕊(河北女子职业技术学院)负责编写项目三的任务二,陈丽敏(河北女子职业技术学院)负责编写项目四的任务一,王珊珊(河北女子职业技术学院)负责编写项目四的任务二,王晓伟(河北女子职业技术学院)负责编写项目四的任务三,甘雨(石家庄财经商贸学校)负责编写五的任务一,于立强(河北女子职业技术学院)负责编写项目五的任务二。全书由李桂荣统稿。

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
2024年11月



目 录

CONTENTS

项目一	沟通认知	1
	任务一 认识沟通	3
	任务二 认识自我沟通	12
项目二	提升沟通能力	25
	任务一 端正沟通心态	27
	任务二 控制沟通障碍	40
	任务三 培养沟通能力	52
项目三	日常生活沟通	81
	任务一 家庭沟通	83
	任务二 校园沟通	109
项目四	职场沟通	121
	任务一 求职沟通	123
	任务二 与上司沟通	142
	任务三 与下属沟通	156
项目五	线上沟通	172
	任务一 电话沟通	174
	任务二 网络沟通	187
参考文献		203

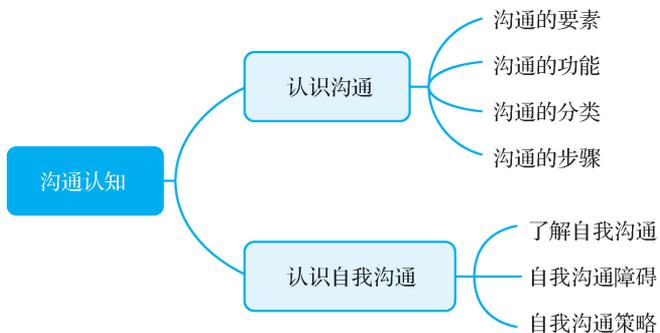


项目一 沟通认知

项目描述

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,了解沟通的要素、功能、分类与步骤,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。

思维导图



项目目标

知识目标

- 认识沟通的功能；
- 辨别沟通的种类；
- 了解自我沟通的特征；
- 认识自我沟通障碍。

技能目标

- 掌握沟通模式与步骤,开展有效沟通；
- 学会运用自我沟通策略。

素养目标

- 能够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；
- 关心国家时事,通过时政新闻学沟通；
- 继承和弘扬中华优秀传统文化。

案例导入

沟通不畅引发的宿舍矛盾

孙、李、杨、张四位同学为同一宿舍舍友,孙同学和李同学要好,杨同学和张同学要好,并形成两个小团体。因为性格、生活习惯不同,他们之间多次发生生活冲突,在期末奖学金评定综测加分中,“舍长加分”激化了四个人的矛盾。孙同学认为杨同学没有发

挥舍长应有的作用,宿舍卫生都是四个人共同完成的。如果自己加上舍长分数就可以获得一等奖学金,于是与杨同学沟通,希望把舍长的分数给自己。但杨同学认为自己为宿舍做的贡献最多,日常的通知都是自己发的。两位同学因沟通不畅,发生矛盾,互相不说话。李同学和张同学也互相不说话,宿舍气氛降到冰点。

讨论:

- (1) 你如何看待沟通?
- (2) 沟通在社会生活中有什么重要作用?
- (3) 假如你是一班之长,如何消除孙、李、杨、张四位同学之间的矛盾?

任务一 认识沟通



任务描述

沟通是信息交流的重要手段。有专业分析表明,智慧、专业技术和经验只占成功因素的25%,其余75%则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,了解沟通的要素和沟通功能,熟悉沟通的分类,掌握沟通的步骤。



知识精讲

一、沟通的要素

沟通是指人们分享信息、传递思想和表达情感的任何过程方式。这种过程不仅包含口头语言和书面语言,也包含形体语言、个人的习气和方式、物质环境等赋予信息含义的任何要素。

整个沟通过程由七个要素组成,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,抑或是与人建立某种联系等。沟通者的概念是相对的,在整个沟通过程中,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清其含义。

(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通道是视觉和听觉。

(四) 信息接收者

信息接收者是指接收信息的人。信息接收者对信息的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,说明听者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,而是表明接收者已经理解并接收到了信息。尽管接收者没有作出明确表态,但这些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。

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达给对方,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。

（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这样说,会被当作一句玩笑话;如果是在正式的场合对某人这样说,则会被对方当作一种侮辱。

二、沟通的功能

沟通是双方消除隔阂、达成共同愿景、朝着共同目标前进的桥梁和纽带,更是双方学习、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。沟通有以下功能。

1. 连接功能

说明事物、传递信息即沟通的连接功能。人们通过沟通使思想一致,产生共识。可以这样说,如果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,甚至会因为缺乏及时沟通造成误解的状况,给人们的工作和生活带来极大的伤害。

信息时代下,人们的工作、生活节奏越来越快,人与人之间就更需要思想交流,行业之间迫切需要互通信息,这一切都离不开沟通。

2. 判断功能

获取信息、做出决策即实现沟通的判断功能。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。

3. 调节功能

交流情感,改善关系即沟通的调节功能。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。

良好的沟通可以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,减少因误解造成的压力,使人克服愤怒、恐惧、害羞等不良情绪,从而促进身心健康。

4. 精神功能

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,和团队共享,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实现精诚团结、密切合作。

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80%以上的工作时间用于部门下属之间的良性沟通,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。

沟通故事

职场危机的化解^①

电视剧《都挺好》中,苏明玉就曾遭遇过一次职场危机。当时,有同事向苏明玉的老板蒙总打小报告,说明玉想要明珠暗投,跳槽到对手公司。听了这话,蒙总自然是如坐针毡,毕竟明玉是他手底下最得力的干将。于是,他找到明玉,问她:“听说有公司全力挖你过去?”明玉坦诚地回答:“不止一家,还有两家,都是通过猎头公司找我。”蒙总又问:“另外两家公司是谁?”

明玉先讲明了自己做人的原则:不会使对方陷于难堪的境地,因此不会透露有谁挖自己。随后又立马表明忠心,自己绝没有离开公司的念头。于是,一场可能会发生的误会就这样悄然被解决。

讨论:

- (1) 明玉与蒙总的沟通成功之处在哪里?
- (2) 明玉与蒙总的沟通体现了沟通的哪种功能?

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

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

^①每晚一卷书. 沟通的力量[EB/OL]. (2022-07-08)[2024-11-08]. <https://mp.weixin.qq.com/s/pMU-weiqhpXDmwyJIGFkG4Q>. 内容有删减。

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。

2. 根据沟通对象的不同

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

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的过程。上行沟通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,了解员工的意见。

(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

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

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;缺点是容易因为一方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。其优点是沟通者可以进行反复推敲,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通过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,以及对物体的操纵,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”。

沟通艺术

便条的功效

杰克·韦尔奇在上任之初,通用电气(GE)公司内部等级制度森严、结构臃肿。韦尔奇通过大刀阔斧的改革,在公司内部引入非正式沟通的管理理念。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。

一位公司的经理曾这样生动地描述韦尔奇:“他会追着你满屋子团团转,不断地和你争论,反对你的想法。而你必须要不断地反击,直到说服他同意你的思路为止。而这时,你可以确信这件事你一定能成功。”

韦尔奇总是不失时机地让人感到他的存在,他曾无数次向公司员工发出手写、整洁且醒目的便条。韦尔奇的笔刚刚放下,他的便条便通过传真机直接发到了员工手中。两天之后,当事人就会收到他手写的便条原件。他手写的便条主要是鼓励和鞭策员工,或是督促和要求部下做什么事。韦尔奇利用手写便条能给人以亲切和自然的感觉,巧妙地对员工施加影响。

讨论:便条的沟通功效体现在哪里?这属于哪类沟通?

四、沟通的步骤

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、对情况进行态势分析法(SWOT)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经过深思熟虑。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。SWOT 分析方法中,S 代表 strength(优势),W 代表 weakness(劣势),O 代表 opportunity(机会),T 代表 threat(威胁),分析透彻了解自己的优势、劣势,以及外部的机会和威胁,做到知己知彼、百战不殆。

2. 确认需求

确认需求有三个步骤:

第一步是提出问题。

第二步是积极聆听。要设身处地地聆听,用心感受,准确理解对方所要表达的意思。

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。要想了解别人的需求、了解别人的目标,就必须通过提问来达到。

3. 阐述观点

阐述观点是把自己的观点更好地传达给对方,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。



微课 聆听训练

沟通典故

猫和金钱

一只猫非常饿,想大吃一顿。这时,销售员甲拿过来一沓钱,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,我这儿有一沓钱,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,我这儿有一沓钱,能买很多鱼,你可以大吃一顿了。”大吃一顿就是这些钱的益处(benefit)。话刚说完,这只猫就飞快地扑向了这沓钱。这就是一个完整的FAB法则的应用过程。

讨论: 从《猫和金钱》中你得到了什么启示?

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,要心平气和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。

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。

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。当两人观点对立起来的时候,在与对方对立的观点、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,先转化对方的敌对心理和情绪,然后进行理性说服,这就容易达成预计效果。



沟通测试

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?

你的回答: _____

顾客 B:这款手机待机时间太短了。

你的回答: _____

顾客 C:新买的手机没用几天就坏了,我要退货。

你的回答: _____

5. 达成协议

沟通双方是否完成了沟通,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、赞美对方。

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。所以在沟通过程中,要按照协议按时、保质、保量地实施。



情景实训

【实训目标】

通过本次实训,认识沟通的功能。

【实训情景】

教师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,同学们撕出来的纸的形状是否一样?并请同学们说一说,为什么会出现不同的形状。

【实训要求】

- (1) 全班同学参与。
- (2) 参与结束后,分组讨论。
- (3) 每组指定一名同学发言。
- (4) 教师做出总结和评价。

【实训实施】

- (1) 分发纸张。
- (2) 参与过程。
- (3) 分组讨论,一名同学记录同学发言。
- (4) 每组指定一名同学发言,并将活动过程记录在表 1-2 中。

表 1-2 活动过程

活动环节	内容记录

【实训评价】

- (1) 将学生分组,进行自我评价和互评。
- (2) 教师总评。将结果记录在表 1-3 中。

表 1-3 评价表

自我评价	互评	教师总评

课堂知识检测

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?

课后拓展训练

你是不是经常抱怨父母不理解自己?你在与父母的沟通过程中有哪些烦恼?请对照有效沟通的步骤检查一下自己在与父母的沟通过程中缺少了哪些步骤?今后应如何克服?

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。

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,是个体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,简单来说,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。

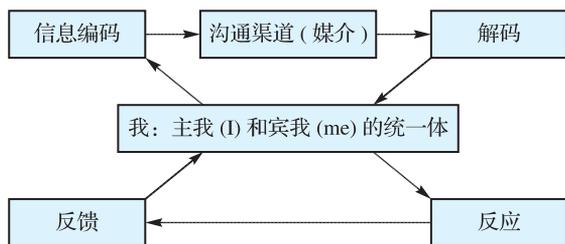


图 1-1 自我沟通的过程

自我沟通具有以下特征：

- (1) 主体和客体的同一性。“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和文字，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,一个人在自我沟通过程中常常会出现以下障碍。

1. 缺乏自我认知

由约哈里之窗理论(图 1-2)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。

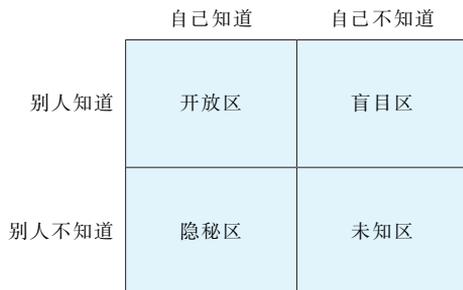


图 1-2 约哈里之窗理论

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理,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、自我调适和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 1-4 所示。

表 1-4 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

比较法是从自己与他人及与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较,找到差距,激发自己的动力;而与不如自己的人比较,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,并尽可能地多写,写的句子越多越好。原则上,如果写出的句子少于 7 句,则会被认为是过于压抑自己,未能对自己有较全面的认识。

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。对于他人的评价不能全盘接受或全盘否定,但要注意:

第一,要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。

第二,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,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,但不要随意使用心理测验。



沟通测试

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、海尔等公司作为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. 你平时进行休闲活动时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. 如果你可以变成一种动物,你希望自己是哪种动物?

- 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,你更愿意选择哪种解暑方式?

- 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,你能容忍哪一种动物?

- 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)

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,有时较胆小。渴望浪漫的爱情,但对婚姻的要求比较现实。不善于理财。

40~69分:性情温良,重友谊,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

自我暗示是指通过自己的认知、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,使自己处于最佳的精神状态。

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。

(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受到激励前的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。



素养提升 望梅止渴

沟通典故

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,父亲让她喝了咖啡。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?”父亲解释说:“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。

讨论: 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等问题。

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。保持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,大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以控制住不良情绪,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。

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,或者说是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感兴趣的活动中,转移到使人心情愉悦的事情上,这样做情绪会慢慢好转。

③ 改变环境。到自己想去的地方,如到景色优美、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。

(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。当感到不愉快时,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。如果你把快乐告诉一个朋友,你将得到双倍的快乐;如果你把忧愁向一个朋友倾吐,你的忧愁将被分掉一半。

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。此外,还要学会改变,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,从而变得乐观、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起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整自我、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,树立理想、建立目标既是自我挑战,也是持续不断的自我激励。



情景实训

【实训目标】

通过本次实训,增强自我认知,促进宿舍舍友之间的友谊。

【实训情景】

学生以宿舍结组,用纸分别写下自己和舍友的10个优点。

【实训要求】

- (1)以宿舍结组。
- (2)分别写下自己和舍友的10个优点。
- (3)大声读出舍友的优点。
- (4)自我反思,你认为自己的优点在同学眼里是不是优点。
- (5)每组指定一名同学说出活动后的心理感受。

【实训实施】

- (1)教师宣布实训要求。
- (2)分组实训。
- (3)每组派一名同学记录活动过程,并将活动过程记录在表1-5中。

表1-5 活动过程

活动环节	内容记录

【实训评价】

- (1)分组自我评价和互评,并将结果记录在表1-6中。
- (2)教师总评,并将结果记录在表1-6中。

表1-6 评价表

自我评价	互评	教师总评

课堂知识检测

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?

课后拓展训练

1. 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。
2. 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项训练。

(1) 探寻自我意识的发展历程,如表 1-7 所示。

表 1-7 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 1-8 和表 1-9 所示。

表 1-8 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 1-9 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 1-10 和表 1-11 所示。

表 1-10 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 1-11 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 1-12 所示。

表 1-12 改变与发展自我

我喜欢自己身心的哪些方面	
我不喜欢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(以第一人称描写,内容积极向上,以优点为主)。

(6) 想象理想自我实现的情景。

3. 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方框内：“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。