

教 案

2025-2026 学年第二学期

课程名称 与人合作

专业班级 机电一体化技术（三二分段）251

总学时数 36 学时

任课教师 黄建新

课程基本信息

课程名称	与人合作			
课程性质	专业拓展课	学分	2.0	
学时	总学时：36 学时。其中：课堂讲授 36 学时；实训/实验 0 学时；线上教学 0 学时			
开课部门	机电工程系	任课教师	黄建新	
授课专业、班级	机电一体化技术（三二分段）251	开课学期	2025-2026 第二学期	
成绩评定	平时成绩占 30%；期末成绩占 70%	考核方式	考查	
选用教材	书 名	主 编	出版社	出版日期
	《人际关系与沟通技巧》（第 3 版）	龙璇	人民邮电出版社	2023 年 11 月
本课程在本专业人才培养方案中的地位和作用	通过本课程的学习，使学生获得人际关系、人际沟通、职场人际关系和职场的平行、上行、下行、客户沟通等方面的知识与技巧，使学生能掌握一般人际关系、职场人际关系、自我认识、认识他人的基本理论，具备人际沟通与交流能力、职场沟通能力，提高学生的综合素质和社会适应性。			
本课程教学目标	通过组织学生学习人际关系和人际沟通的相关理论和实务，使学生了解人际关系的基本理论，人际沟通的基本原则，并掌握实用的沟通技巧，从而全面培养学生的沟通实践能力，提高学生的综合素质和社会适应性。			
素质(思政)内容	拓展专业视野，引导学生不断学习新知识，乐于接收新观念、新事物，培养愿意与人合作的情感和能力。全面提高学生的职场人际沟通能力，提高其综合素质与社会适应性。			
学生用主要参考资料	<ol style="list-style-type: none"> 1. 弗洛伊德. 2011. 沟通的力量：成功人际交往 12 法. 李育辉译. 北京：机械工业出版社. 2. 李谦. 现代沟通学. 北京：经济科学出版社. 2009. 3. 赵慧军主编，管理沟通，首都经济贸易大学出版社，2006.8.1 4. 王秀阁. 大学生人际交往理论与方法. 北京：人民出版社. 2010. 5. 牧之，张晓萍. 有效沟通大全集. 上海：立信会计出版社. 2010. 			

人际关系与沟通技巧 课程教案（一）

课题：第一章 我们生活在社会关系中

第一节 为什么社会关系对我们如此重要

课时：2

授课方式及手段：讲授、讨论

教学目标

了解为什么社会关系对我们如此重要。

教学重难点

社会关系及其对它的重要性的认识。

教学过程与内容

第一章 我们生活在社会关系中

导引案例：“狼孩”传奇

1. “狼孩”Rodríguez 为什么会生而为人，“长而为狼”？
2. 在一个人的成长过程中，社会生活和社会实践能起到哪些作用？

思政设计

在讨论完引例问题后，借下述内容向同学再提问，你认为美好生活都需要有什么。对同学回答进行总结（只要涉及非物质内容即可）并提示：对个人而言，拥有良好的社会关系是过上美好生活的重要前提。

党的二十大报告指出，“明确我国社会主要矛盾是人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”。

第一节 为什么社会关系对我们如此重要

一、社会关系是人的本质需要

➤ 最简单的字却最复杂，猜一个字？

➤ 答案→人

➤ 古文字“人”象人侧面垂手待立形。本义是一个懂得鞠躬、谦逊的直立动物。人之所以能够鞠躬，是因为明白个体力量的不足，需要与他人合斯芬克斯之谜

1. 什么是社会关系

社会关系是指人们在生产和共同生活过程中形成的人与人之间的关系。

2. 人具有动物属性，还具有社会属性。

人类区别于动物最根本的特征就是人的劳动实践，实践的最基本形式是物质资料的生产。在物质资料生产为基础的社会交往中，人与人之间的物质、精神、情感等交往形式即人际交往也就随之产生。所以，社会关系是人的本质需要，是人存在和发展的方式，也是人生存和发展的条件。

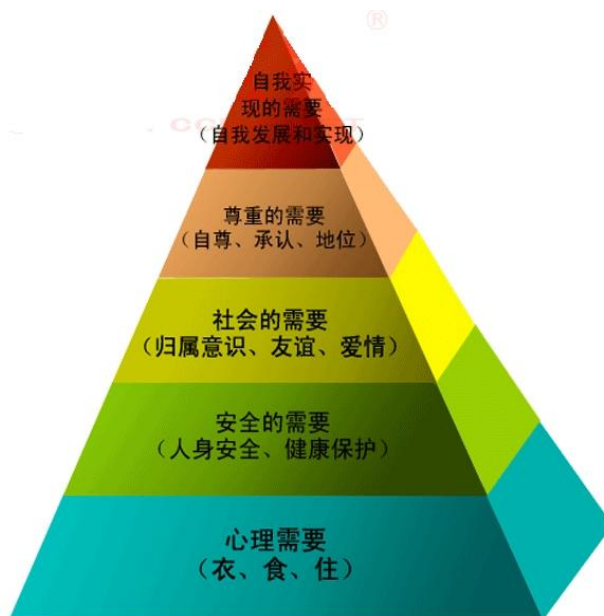
➤ 短视频“人与狮子大战”

讨论：狮子和人到底谁最厉害

老师总结：人之所以为人，人与动物的根本区别在于人具有社会性，否则他与一般动物没有差异。社会化是个体由自然人成长、发展为社会人的过程。

二、建立社会关系是人归属的需要

1. 马斯洛的需求层级理论——寻找、建立、维持和保护强大的社会关系是人的本能



马斯洛需要层次理论图

人们通过人际沟通建立学校、邻里、社区、单位和其他环境中的各种社会关系，这些关系中的每一种关系都能使得我们觉得自己似乎并不孤单。

三、良好的社会关系是人健康全面发展的需要

1. “感觉剥夺实验——麦克吉尔实验”（见教材 P6 短视频“密闭空间实验”）

没有刺激，没有感觉，人不仅不会产生新的认识，而且连正常的心理机能都得不到维持。

2. 个人社会化

个人社会化是个人通过加入社会环境、社会关系并与其相互作用，由自然人转变为社会人的过程。个体社会化过程对于正在发展的青年人来说尤其重要。

老师总结：实验充分地验证了作为社会性的人，离不开与别人的交往。就像吃饭、睡觉一样，人际交往也是人的一种必然需要。如果得不到正常的交往，人的生理健康和心理健康都会受到严重影响。

课后练习

参见案例链接“什么样的人最有可能获得幸福的人生？”与同学认真讨论相关问题。

思考与讨论

1. 结合以上案例，请谈谈你对人际关系的认识。
2. 想一想，社会关系是如何影响一个人的生存和发展的。

人际关系与沟通技巧 课程教案（二）

课题：第一章 我们生活在社会关系中

第二节 处理人际关系的基本原则

第三节 如何构建良好的人际关系

课时：2

授课方式及手段：讲授、讨论

教学目标

1. 了解处理人际关系的基本原则。
2. 掌握构建良好人际关系的方法。

教学重难点

对构建良好的人际关系方法的理解和掌握。

教学过程与内容

第二节 处理人际关系的基本原则

一、诚信原则

1. **安全感和信任感。**真诚使人们对于与自己交往的人对自己怎样行为有明确的预见性，因而更容易建立其安全感和信任感。

2. **人无信不立。**有一个统计，从描述人品的词语中选出你认为最重要几个，真诚被排在了第一位。社会心理学家通过大量的实验研究发现，人际关系的基础是人与人之间的相互重视和相互支持。人际交往当中喜欢与厌恶、接近与疏远是相互的。

思政设计

- 短视频“做人要诚实守信”
- 一个破箩筐

党的二十大报告指出，“弘扬诚信文化，健全诚信建设长效机制。”

一只破箩筐

乔致庸是我国清代著名的商人，也是乔家大院的第一位掌门人。一次，包头东城万利聚商号的吴东家因资金周转不开，向乔致庸借了八万两银子。当时，吴东家承诺一年后连本带息全部还清。可是一年的期限到了，吴东家不仅没还一分钱，而且还对借钱的事闭口不提。

乔致庸正准备派人去催款，吴东家主动找上门来。他可怜巴巴地向乔致庸哭诉：“我现在穷得叮当响，家里只剩下一个用来卖花生的破箩筐了，哪里还得起你那八万两银子呀！”乔致庸心里明白吴东家无非是想赖账。他看了看吴东家，安慰道：“既然你已到了这步田地，我也不能逼你，就把那个破箩筐拿来抵债吧！”吴东家一听，心里顿时乐开了花，立即送来了破箩筐。

吴东家走后，伙计不解地问：“一个破箩筐怎么能值八万两银子，您这不是白白送

他吗？”乔致庸笑笑说：“你照我的吩咐去做，吴东家自会把钱送来。”随后，乔致庸便让伙计把那破箩筐挂在店里最显眼的地方，标价八万两银子出售。人们听说后，都跑来看，自然也就知道了破箩筐背后的故事。后来，很多生意人知道了这件事，都不愿意跟吴东家做生意了。直到这时，吴东家才意识到问题的严重性，只得乖乖地把欠款还清，赎回了那只破箩筐[本故事整理自《芳草》2013年第10期《八万两银子的破箩筐》一文，作者秦湖。]。由此可见，诚信才是商家的经商之道。



乔致庸画像

二、交互原则

1. 人际关系的基础是人与人之间的相互重视和相互支持。
2. 爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。

➤ 短视频“交互原则（超暖心的社会实验——世界需要陌生人不经意的善意夸赞）”

三、尊重原则

1. 表现在积极的行为上。我们在同他人交往时，必须积极尊重他人的自我价值感，以维护其自尊心。

2. 不探人隐私。尊重他人的个性和人格，尊重他人的兴趣和爱好，尊重他人的感觉和需求，尊重他人的态度和意见，尊重他人的权利和义务，尊重他人的成就和发展。

四、互惠原则

1. 我为人人，人人为我。人际交往其实就是人与人之间物质的交换与精神的交流过程，彼此所追求的就是通过交换或交流达到互惠互利的目的。

2. 天堂与地狱经典的故事

➤ 短视频“互惠原则（天堂与地狱的区别）”

人际交往中的互助包括两种形式：物质互助、精神互助。大学生因为在经济上还未独立，所以互助主要体现在精神领域。这种精神上的互助对于远离父母的年轻人是非常有价值的。

五、宽容原则

1. 海纳百川，有容乃大

2. 宽容是人际交往中最好的润滑剂

➤ 短视频“国际宽容日：宽容不止于今天，宽容别人就是善待自己”

宽容是人际交往中最好的润滑剂，人与人之间的相互宽容，是指容纳各自的差异性和独特性，以及适当程度的包容，但并不是指无限制地纵容。

思政设计

同学分组（每组五六人为宜），每人选择一条古训，自行查找相关故事（正反面事例均可）并进行分析，分享给同组人员；各组自行选择最有意思一则的故事，下次课在课堂上分享（每人限时五分钟）。

第三节 如何构建良好的人际关系

一、个体交往

1. 了解人的基本心理规律

人际交往需要懂得一定的心理常识，了解人的基本心理规律是必须。

➤ “皮格马利翁效应”

2. 让自己成为受欢迎的人

➤ “4A 法则”：接受（Acceptance）、赞赏（Approval）、重视（Appreciation）、感激（Appreciate）

3. 给人留下良好的第一印象

➤ 影响第一印象形成的因素：外貌与着装（占 50%）+语气与声音（占 40%）+言谈与举止（占 10%）

4. 合理把握交往的频率和深度

➤ 人际关系的深度

社会渗透理论——人们都希望了解自己在别人心目中有多重要，也希望对自己在别人身上的情感深度进行评价。奥尔特曼和泰勒认为亲密人际关系是在一个人“渗透”过另一个人的表面特征，并逐步了解到另一个人内部自我的过程中发展起来的。

想要知道别人对我们有多信任、多接纳，只需要了解别人对我们的自我表露深度如何。表露水平，意味着安全感和信任的水平。

二、社会交往

1. 树立自信：自信是自己相信自己，是发自内心的自我肯定与相信。对他人而言，有自信心的人则表现为对他人的信任。

2. 尊重他人：处理人际关系的“底线”。

3. 学会沟通：“人际关系的动态形式，就是人际沟通”。

➤ 视频：巴菲特：我给年轻人三个建议：不当单身狗，学会沟通，与智者同行

4. 善于反思：“没有总结就没有提高，没有反思就没有进步”，经验+反思=成长。

➤ 视频：李玫瑾教授：有反思意识的人，和没有反思意识的人区别在哪

三、网络交往

1. 自我防御：自我保护意识。不轻易泄露个人资料，不随意答应网友的要求。

2. 去伪存真：武装头脑，擦亮双眼：广阔的视野，渊博的知识和敏锐的辨别力，理性而不盲从。

3. 道德自律：遵守法律。

课后练习

1. 布置章后练习：知识巩固与实践训练

2. 【自检】你留给人的第一印象如何。

授课结束后，可向同学展示以下有关第一印象的问卷。需特别强调，以下每题有三种选择答案，凭第一感觉作答，不能犹豫，限时 90 秒。同学答题完毕后展示评分标准，请其自行累积分数，本堂课不对分数进行分析。

(1) 与人初次会面，经过一番交谈，你能对他（她）的举止谈吐、知识能力等方面作出积极、准确的评价吗？

①不能。②很难说。③我想可以。

(2) 你和别人告别时，下次相会的时间地点：

①对方提出的。②谁也没有提这事。③我提议的。

(3) 当你第一次见到某个人，你的表情：

- ①热情诚恳，自然大方。②大大咧咧，漫不经心。③紧张局促，羞怯不安。
- (4) 你是否在寒暄之后，很快就找到双方共同感兴趣的话题？
- ①是的，对此我很敏锐。②我觉得这很难。③必须经过较长时间才能找到。
- (5) 你与人谈话时的通常坐姿：
- ①两膝靠拢。②两腿叉开。③跷起“二郎腿”。
- (6) 你同他（她）谈话时，眼睛望着何处？
- ①直视对方的眼睛。②看着其他的東西或人。③不停玩弄手机。
- (7) 你选择的交谈话題：
- ①两人都喜欢的。②对方所感兴趣的。③自己所热衷的。
- (8) 通过第一次交谈，你们分别所占用的时间：
- ①差不多。②他多我少。③我多于他。
- (9) 会面时你说话的音量总：
- ①很低，以致别人听得较困难。②柔和而低沉。③声音高亢热情。
- (10) 你说话时姿态是否丰富：
- ①偶尔做些手势。②从不指手划脚。③我常用姿势补充言语表达。
- (11) 你讲话的速度怎么样：
- ①频率相当高。②十分缓慢。③节律适中。
- (12) 假若别人谈到了你兴趣索然的话题，你将如何？
- ①打断别人，另起一题。②显得沉闷、忍耐。③仍然认真听，从中寻找乐趣。

评分标准

题目	选项1 (得分)	选项2 (得分)	选项3 (得分)
1	1	3	5
2	3	1	5
3	5	1	3
4	5	1	3
5	5	1	3
6	5	1	3
7	3	5	1
8	3	5	1
9	3	5	1
10	3	5	1
11	1	3	5
12	1	3	5
	合计：	合计：	合计：
总计：			

说明（下次课解答）：分数为0—22：首因效应差。也许你感到吃惊，因为很可能你只是依着自己的习惯行事而已。你本心是很愿意给别人一个美好印象的，可是你的不经心或缺乏体贴、或言语无趣，无形中却为来人做出关于你的错误的勾勒。必须记住交往是种艺术，而艺术是不能不修边幅的。分数为23—46：首因效应一般。你的表现中存在着某些令人愉快的成分，但同时又偶有不够精彩之处，这使得别人不会对你印象恶劣，却也不会产生很强的吸引力。如果你希望提高自己的魅力，首先必须在心理上重视努力在“交锋”的第一回合显示出最佳形象。分数为47—60：首因效应好。你的适度、温和、合作给第一次见到你的人留下了深刻的印象。无论对方是你工作范围抑或私人生活中的接触者，无疑他们都有与你进一步接触的愿望。你的问题只在于注意那些单向的对你“一见钟情”者。

人际关系与沟通技巧 课程教案（三）

课题：第二章 人际交往从认识自我和他人开始

第一节 怎样认识自我和评价自我

课时：2

授课方式及手段：讲授、讨论

教学目标

了解怎样认识自我、评价自我。

教学重难点

1. 理解、掌握什么是自我及自我意识形成的几个阶段。
2. 借助乔哈里资讯窗认识自我。

教学过程与内容

第一节 怎样认识自我和评价自我

导引案例：小和尚卖石头的故事

思考与讨论

1. 老方丈让小和尚去卖那块石头的目的是什么？
2. 从这个故事中，你能悟出什么道理？

一、自我概念既有客观性又有主观性

想一想，你真的了解自己吗？

1. 人要想认识世界，先要认识自己

自我认识称为人的“第二次诞生”，精神自我诞生

➤ 视频：刘德华的自我认知！天分不好，就应该更努力

2. 自我的概念

也称自我意识或自我概念，在心理学中主要是指个体对自己存在状况的认知。

对自己身体和生理状况的认识与评价——生理自我

对自己心理和行为特征（能力、性格、气质、兴趣等）的认识和评价——心理自我

对自己在社会关系中的角色、地位、作用的认识——社会自我

3. 了解自我有很多维度

提问：尝试描述自己的容貌特征、兴趣爱好、性格倾向、家庭状况等

➤ 人们对自我的了解有一些是基于客观事实的

➤ 更多的时候我们对自我的认知是由自己的印象所决定

身份识别：姓名、性别、年龄、民族、信仰、生源地、家庭经济状况等

个人内心：想做什么、爱做什么、会做什么、承受挫折的能力等

教育背景：专业、学历、社会经验等

家庭背景：父母职业、家庭的人际关系基础等

身体状况：健康状况、既往病史等

二、自我评价时高时低

- 有些时候人们的自我评价会过高，有些时候会过低。

老师提问：你是否有的时候自我感觉好，对自己评价高？有的时候自我感觉不好，对自己评价低？

- 一个人如何看待自己是与其自信心的强弱有关的，自信心强的人能较客观地看待自己的潜力，而自卑的人则会对自己有所贬低。
- 建立自我形象的重要经历
- 视频：小伙消极对待生活，不愿跟母亲交流沟通，专家直接指出问题根源

三、自我概念稳中有变

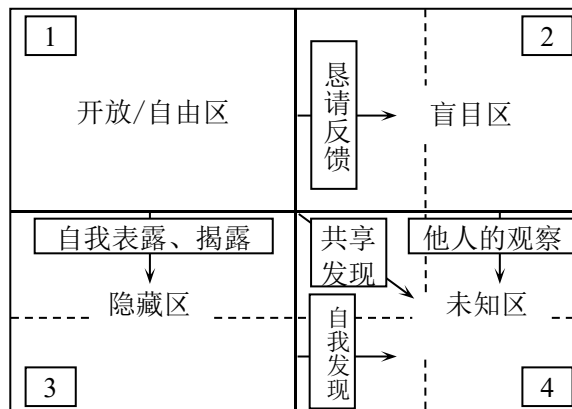
大多数时候，自我概念是伴随着一个人的成长慢慢发展起来的。自我概念并非一成不变。随着人的成长或者是遇到重大人生事件，例如失业、失学、离婚或罹患重病等，人们的自我概念就会相应地发生变化。

自我意识的形成大致可以分为以下三个阶段，即：

生理的自我——社会的自我——心理的自我

- 生理的自我又称为物质的自我，它是一个人对自己身躯的认识，包括占有感、支配感和爱护感。
- 社会的自我时期又称为个体客观化时期。大约是从3岁到青春期之前，即到13至14岁。
- 心理的自我又称精神的自我，这个阶段主要是从青春期到成年大约10年的时间。

乔哈里资讯窗（Johari Window）



在开放区，是自己了解，别人也了解的关于你的信息。

在盲目区，是别人感受到而你却不了解的有关自己的信息。

在隐藏区，是你不愿向他人透露的情感、动机和行为。

在未知区，是你和别人都不了解的事情，这是你未能知觉的潜力部分，我们每个人都有未被激发的潜力。

乔哈里资讯窗的四个部分是相互关联的，当你的第1个透明窗格扩大时，第2个不透明窗格便会缩小，这意味着你对自己多了一些了解。同时，由于你与别人扩大了交流的信息量（如把自己较隐蔽的信息告诉了合适的对方），你的未知窗口的面积也会减少。

由此，我们提倡与人要有积极的交流。

课后练习

案例“尼克·胡哲的奋斗故事”

思考与讨论

1. 尼克·胡哲对自我的认识发生了怎样的变化？
2. 尼克·胡哲的奋斗故事对你有什么启发？

人际关系与沟通技巧 课程教案（四）

课题：第二章 人际交往从认识自我和他人开始

第二节 如何在人际交往中管理自我形象

课时：1

授课方式及手段：讲授、讨论

教学目标

1. 了解自我形象及六要素。
2. 掌握如何在人际交往中管理自我形象。

教学重难点

1. 掌握在人际交往中管理自我形象的几个方面。
2. 重点理解和掌握时间管理和学习管理。

教学过程与内容

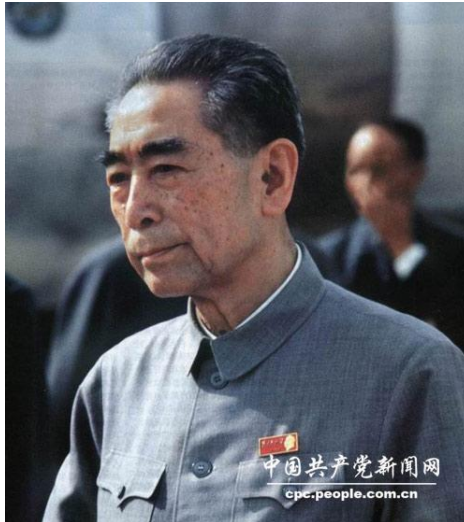
第二节 如何在人际交往中管理自我形象

思政设计

以周恩来总理的形象为例引出本节内容，素材：

端正体姿方面的典范是周恩来总理。周恩来在南开中学读书时，南开中学教学楼的镜子上印着《镜铭》：“面必净，发必理，衣必整，钮必结。头容正，肩容平，胸容宽，背容直。气象：勿傲，勿暴，勿怠。颜色：宜和，宜静，宜庄。”周恩来认真按照《镜铭》上的要求去做，自觉加强修养，努力做到体姿端正，在半个多世纪的革命生涯中，形成了独特的“周恩来风格”的体态语，可谓“举手投足皆潇洒，一颦一笑尽感人”。

一位欧洲女作家说：“他（周恩来）的眼睛总是闪着光，人人都发现它是不可抗拒的。周恩来在演讲时步履矫健，昂首挺胸，神色自然，仪态大方，他身上洋溢着自信与激情。他时而平静，时而激动，时而温和，时而愤怒，而这一切都是那样得体和恰如其分。独具魅力的体态语，帮助周恩来把自己塑造成一位受欢迎的交谈伙伴、一位杰出的演说家、一位老练的谈判高手、一位劝说行家。”



提问：什么是自我形象？它包括什么？

一、自我形象的重要性

➤ 教育家张伯苓：“人可以有霉运，但不可有霉相。越是倒霉，越要面净发理，衣整鞋洁，让人一看就有清新、明爽、舒服的感觉，霉运很快就可以好转。”

- (1) 个人形象真实地体现着一个人的教养和品位。
- (2) 个人形象客观地反映了一个人的精神风貌与生活态度。
- (3) 个人形象如实地展现了一个人对待交往对象所重视的程度。
- (4) 个人形象是其所属组织的整体形象的有机组成部分。

➤ 观看短视频“女子称因外貌不好被辞退 公司：她不注重仪表”

二、自我形象六要素

1. **仪容**：人的外观、外貌。仪容美包括仪容自然美、仪容修饰美、仪容内在美。生活中人们的仪表反映出一个人的精神状态和礼仪素养，是人们交往中的“第一形象”。

2. **表情**：人的容貌是天生的，但表情不是天生的。

表现在面部或姿态上的思想感情。人的表情主要指面部表情，面部表情主要表现为眼、眉、嘴、鼻、面部肌肉的变化。

➤ 观看短视频“洪荒少女”傅园慧引全球媒体关注

林肯的一位朋友曾向他推荐某个人为内阁成员，林肯却没有用他。他的朋友很不理解：因为那个人的资历、经验、水平都很胜任。于是走去问林肯为什么。林肯说：“我不喜欢他那副长相。”“哦？可是，这不太苛刻了吗？他不能为自己天生的面孔负责呀！”林肯说：不，一个人过了 40 岁就该对自己的脸孔负责。

3. **举止**：日常生活中人的一抬手一投足，一颦一笑，都可概括为举止。举止是一种不说话的“语言”，能在很大程度上反映一个人的素质、受教育的程度及能够被别人信任的程度。

➤ 观看短视频“江疏影陪同英国首相访华，穿着举止大方得体”

4. **服饰**：装饰人体的物品总称。包括服装、鞋、帽、袜子、手套、围巾、领带、提包、阳伞、发饰等。

➤ 着装的 TPO 原则：即不同时间（time）、不同地点（place）、不同场合（occasion）应着不同的服饰。

➤ 观看短视频“非你莫属——面试着装”

5. **谈吐**：指言语应对，是人类交流的一种能力表现。

➤ 古人说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”

➤ 使用敬语、谦语、雅语

“请”字功能很强，是语言礼仪中最常用的敬语，如“请坐”、“请进”、“请喝茶”、“请就位”、“请慢用”等。第二人称中的“您”字，“贵方”等，另外还有一些常用的词语用法，如初次见面称“久仰”，很久不见称“久违”，请人批评称“请教”，请人原谅称“包涵”，麻烦别人称“打扰”，托人办事称“拜托”，赞人见解称“高见”等等。

➤ 短视频“胡歌情商、智商太高，连何炅都感叹怎么这么会说话！”

6. 待人接物：指与他人相处时的表现，亦即为人处世的态度。待人接物有三原则。

➤ 短视频“春明身家飙升，待人接物依旧厚道，员工都称没遇到过这么好的老板”

三、自我形象管理

(一) 自我了解，自我悦纳

1. 照镜子

2. 利用录像审视自己

3. 自审和自省。孔子云：吾日三省五身

4. 以人为镜。“旁观者清，当局者迷。”多听听一些人对自我的评价

(二) 自我管理，自我控制

自我控制能力

➤ 视频：你能克制诱惑吗？斯坦福一个棉花糖实验，预见每个孩子的未来

1. 目标管理：让自己的生活、工作、发展有明确的方向。爱丽丝和猫的对话。

➤ 视频：时代华商 管理大狮-目标管理《什么是目标》微课

2. 时间管理：著名管理学家柯维提出了时间管理理论——时间管理优先矩阵。柯维将事情按照重要和紧急两个不同的程度进行了轻重缓急的划分。

➤ 视频：“时间管理矩阵”

3. 学习能力管理：指以快捷、简便、有效的方式获取准确的知识、信息，并将其转化为自身能力的本事。要提升学习能力，首先，要有学习意识；其次，要掌握学习方法；再次，要善于利用时间；最后，要重视知识的更新。

学习力、知识半衰期、学习金字塔



学什么：学有三种：向书学、向人学、向事学

(1) 向书学：爱读书、懂读书、会用书

➤ 视频：看过的书一转眼就忘？比尔盖茨公开读书方法，教你打造记忆体系！

(2) 向人学：圣人、伟人、精英

➤ 如何想：思维方式

买台洗衣机

你首先考虑的是？价格？品牌、体验和服务？

有人觉得这是消费层次，但二者现阶段的财富水平可能差不多，这本质上就是思维层次。

➤ 视频：你的思维方式，决定了你做人做事的格局，最终会决定你的人生高度

➤ 怎么说：表达艺术

➤ 视频：“当何炅和杨乐乐同时掉在水里，看汪涵如何机智回答”

➤ 如何做：行为风格

➤ 视频：习近平亲民外交六个瞬间

(3) 读事：家事、国事、天下事

顾炎武“读万卷书，行万里路。我们的生活就是一本书。”

怎样习：“习”就是亲身实践。

“古人学问无遗力，少壮工夫老始成。

纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。

——陆游《冬夜读书示子聿》

4. 金钱管理：树立金钱管理意识、会理财是大学生的必修课。

大学生理财的核心只有四个字：开源节流

➤ 短视频“犹太人的金钱管理”

课后练习

案例“周某某被重罚，愿年轻人严格自律”

思考与讨论

1. 你对周某某被重罚怎么看？
2. 谈谈你对自我管理的理解。

人际关系与沟通技巧 课程教案（五）

课题：第二章 人际交往从认识自我和他人开始

第三节 理解人与人之间的差异

课时：1

授课方式及手段：讲授、讨论

教学目标

1. 掌握如何在人际交往中管理自我形象。
2. 理解人与人之间的差异。

教学重难点

1. 掌握如何在人际交往中管理自我形象。
2. 理解人与人之间的差异。

教学过程与内容

第三节 理解人与人之间的差异

案例链接：文学大师弗兰兹·卡夫卡

1. 你认为卡夫卡是什么样的性格？
2. 卡夫卡的成功给了我们怎样的启示？

一、人的性格类型鉴别

性格是一个人区别于他人的最鲜明、最重要的个性特征的总和。了解了一个人的性格，基本上就能了解他的人际关系状况，也就能知道该怎么与之相处。在人际交往中，应从交往意识、交往动机、交往方式、交往对象、交往进程等方面了解一个人的性格呢？

二、几种性格类型

八种性格类型的特点

	交往意识	交往动机	交往方式	交往对象	交往进程
平和型	不积极交朋友，但能和任何人交朋友，朋友很多，人际关系稳定，给人的感觉友善、随和	能自然地融入现实生活，很少坚持自己的意见，态度较被动	不拒绝接受新事物，为人随和，为人处世顺其自然，乐于助人	能和任何人交朋友，但更喜欢和个性相近的人接触，愿意成全朋友	喜欢展露真实的自己，能容忍对方的缺点，甚至原谅对方的错误，友情能稳定发展
硬汉型	对人有明显的好恶；说话从不拐弯抹角；喜欢站在前方领导别人；乐于助人，比较要强	交往没有目的性，为人处世的态度常赢得他人的好感	感情表达开放、热烈，爱憎分明；行动力强，有耐心，做事不轻言放弃，有独断专行的倾向	交往范围广，交往对象是能在感情上与自己产生共鸣的人，固定且保持交往的时间长久	交情稳固，并且能随交往的深入而变得更加深厚
踏实型	古板，不容易与人亲近，常以旁观者的眼光观察事物	理性，不轻易妥协；对于任何事物，一旦接受就不会改变	十分重视感情；意志坚定，有毅力和耐心；不急不躁，效率不高	不会很快结交朋友；交友范围较窄，往往是特定的某一类人	欠缺融通性，与人交往需要花更多的时间和精力，很想改变自己倔强的个性，却无法做

					到
开朗型	喜欢与人交往，见人自来熟，对人都没有戒心，把所有人都看成朋友，但少有真正的知心朋友	交往的目的性不强，想法现实，行动力强；情绪变化很大，但恢复得也很快	适应能力很强，不会特意去选择交往方式，大方自然、积极乐观、乐于助人	与人交往无障碍，能很快、很顺利地扩大交往范围，不局限于某一类人	与他人的交情发展很快，但易受情绪的破坏，易受挫折，不易建立起持久和谐的人际关系
内向型	喜欢独处，不擅长与人交往，交往时选择性强；几乎不参加社交活动	不喜交际应酬，以自我为中心	选择性强，只交往喜欢的人，仅做喜欢的工作，对不喜欢的人和工作则漠不关心	很难结交朋友，感情容易受伤，不轻易表露感情，别人很难判断他的感觉和想法	因为压抑或胆怯，交往初期交情发展缓慢，但能够随交往的深入而使双方的感情变得深厚
耿直型	喜欢与人交往，不拘小节；嫉恶如仇，说话办事直来直去	交往的目的性不强，爱好也比较单纯，值得信赖	爱憎分明、感情丰富、直来直去、快言快语	交友范围广，其天真和朴实的个性很讨异性的喜欢，对配偶的忠诚度很高	喜欢顺其自然的交往方式，交情稳定且长久
博爱型	很容易与陌生人交往，积极主动，乐于助人。觉得给予比索取更重要	愿意付出，懂得关爱、体贴和照顾别人	适应力极强，对朋友忠诚、爱护，却不习惯接受别人的爱	热衷于人情往来，待人大方、慷慨，喜欢依靠自己的人，喜欢懂得回报的人	关系常常稳定持久；但对不了解自己思想情感的人，不易建立起持久和谐的人际关系
艺术型	喜欢在无人监督的情况下工作，处事比较冲动，喜欢独来独往	敏感度极高，寻求别人的接纳和赞美，常常通过一定的艺术形式来间接与别人交流以减轻疏离感	初见陌生人时，情感表达及沟通比较委婉；喜欢通过艺术作品来表达情感	感情细腻、丰富，但常会产生使他人难以理解的冲动；常把自己和别人隔得很远	缄默、害羞，活在自己的情绪中，交情易受情绪破坏，感情易受挫折，不易建立起持久和谐的人际关系

三、认知的偏差

1. **首因效应（第一印象）**：对于不熟悉的社会知觉对象第一次接触后所形成的印象。从头到脚看对方只要7秒钟。

➤ 视频：“首因效应 | 为什么说第一印象很重要，别再被“先入为主”坑了”

2. **近因效应**：在人们的交往中，最近了解到的情况、信息往往更占优势，能够否定或部分否定对他人过去的印象和评价。如我们常说的：最近表现。

3. **刻板印象**。在社会交往中，人们常常会根据年龄、性别、职业、地区等特征对他人进行分类，从而对某类人产生一些笼统的、固定的看法，并以此作为评价他人的依据。

➤ 短视频“摄影棚的实验：透过镜头，看到成见”

4. **光环效应（晕轮效应）**：某个特征泛化到其他一系列尚不知道的特征上。主观为主，以点带面，以偏概全，如我们常说的：一概而论。

➤ 短视频“遇见你真好：宁静提出晕轮效应，喜欢一个人他做什么都是好的？”

5. **归因现象**。归因现象就是人们对他人（或自己的）行为进行分析并找出其原因、动机、性质的过程。

➤ 短视频“女嘉宾错误归因被反驳，忍受家庭不和10年才离婚”

课后练习

1. 布置章后练习：知识巩固与实践训练
2. 【自检】自我认知测试。测试后，结果是你了解自己的自己吗？

人际关系与沟通技巧 课程教案（六）

课题： 第三章 我们周围的人际关系

第一节 亲子关系

第二节 师生关系

课时： 2

授课方式及手段： 讲授、讨论

教学目标

1. 认识我们周围基本的人际关系。
2. 运用所学的沟通技巧妥善处理人际关系。

教学重难点

1. 懂得原生家庭，掌握与父母沟通的技巧。
2. 能够正确面与老师沟通。

教学过程与内容

第三章 我们周围的人际关系

导引案例：“改变世界的科技狂人”埃隆·马斯克和他的母亲

思考与讨论

怎样的亲子关系造就了“科技狂人”埃隆·马斯克？

第一节 亲子关系

- 原生家庭：原生家庭是指儿女还未成婚，仍与父母生活在一起的家庭。
- 阿德勒在《儿童的人格教育》一书中说：幸运的人一生都被童年治愈，不幸的人却要用一生去治愈童年。

一、左右孩子一生的亲子关系

父母的教养方式关乎一个人人格的建立和成人后的人际关系和社会适应力。1966年，美国心理学家戴安娜·鲍姆林德（Diana Baumrind）提出了著名的“家庭养育式”（Parenting Styles）理论，这个理论在1983年由麦可比和马丁（Maccoby and Martin）完善。戴安娜·鲍姆林德根据要求（Demanding）和接纳（Accepting）两个维度（要求指的是父母对孩子行为的管制，或对孩子成熟度的要求。接纳指的是父母对孩子情感和发展需要的敏感和接受度），把父母类型和其养育模式分为权威型、专制型、放纵型和忽视型四种，每一种教养风格都对儿童的发展产生着特殊影响。

1. **忽视或虐待孩子的父母。**这一类父母更多地沉浸在自己的世界中，只会为孩子提供食宿和衣物等物质支持，而不会提供精神支持，同时也不会对孩子表现出爱和期待。

- 短视频“原生家庭对孩子的影响到底有多大？育儿师都震惊了！”

2. **专制和独裁的父母。**专制和独裁的父母要求孩子无条件地服从自己。对孩子设立规定不需任何理由，他们认为父母当然是对的，不容孩子有任何质疑的空间。

➤ 短视频“女儿现场控诉独裁的母亲，就当梦想即将实现的时候被母亲撕碎！”

3. **容忍和放任的父母。**容忍、放任的父母很少对孩子提要求和对其行为进行控制，采取的是过分容忍、平等的态度，他们对孩子的行为与学习不感兴趣，也不关心，很少去管孩子，更没有为孩子提供他们所需要的帮助和指导。

➤ 短视频“柯震东少年得志 父母放任教育受质疑”

4. **民主和权威的父母。**这一类父母既注重让孩子自由发展，也注重培养孩子遵守纪律和规则的良好习惯。他们合理地引导孩子的认知和行为，重视孩子的表现，能做到正确、及时且恰当地予以孩子表扬或惩罚。他们还注重与孩子的交流，当由于种种原因必须行使权力时，他们会向孩子说明必须这样做的理由。

➤ 短视频“这样的父子关系令人羡慕，值得咱们的家长多多学习！”

二、大学生亲子关系特点

1. 亲子间采用间接交往方式。

2. 亲子间感情的不平衡。

3. 亲子关系在不同阶段存在差异。

➤ 短视频“马东：“95后为什么不愿跟父母沟通，因为彼此观念差70年！”

三、与父母沟通的技巧

1. **多与父母沟通。**与父母沟通有一个永恒不变的出发点：“相信父母是善意的”。

2. **理解父母。**因为每个时代背景下每个人所经历事情的不同，生活的环境不一样，受到的教育程度也不一样，导致了每个人对事物看法的不同。价值观已经根深蒂固在了他们的心中，我们没有办法也没有能力去改变他们的价值观。

3. **求同存异。**差异的存在是一定的，爱你的父母，就了解、理解、尊重他们，差异就不成为障碍。

4. **不要让父母担忧。**人际交往要把握好“度”，与父母相处也是如此。亲子之间亲密无间、无话不谈是好事，但也不能什么事情都告诉父母。尤其是一些糟糕的事情，还是不说为好，省得他们担心，有时某句不经意的话可能就会让父母忧心忡忡。

思政设计

用以下内容做为本节内容收尾，并请同学自行讨论未来如何处理和父母的关系。

曾子曰：“孝有三，大孝尊亲，其次弗辱，其下能养。”（《礼记·祭义》）

原文主体内容大意：最高的一层是光宗耀祖，其次是不让父母受辱，最下的一层是供养父母。

第二节 师生关系

一、大学师生关系特点

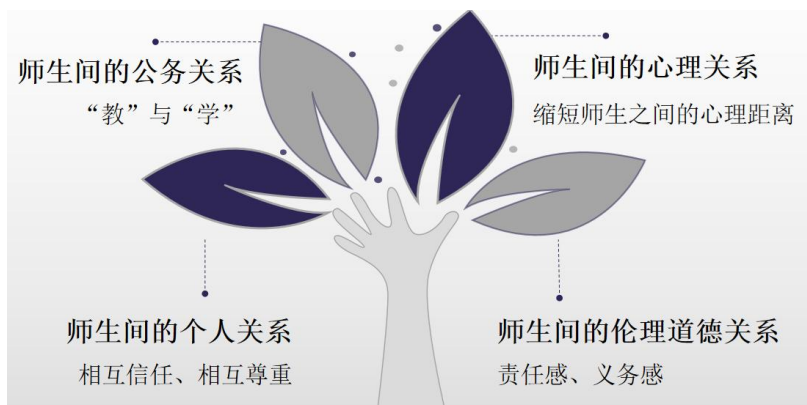
（一）师生关系的基础是教学过程

1. 教师的学识。“学高为师”。

2. 教师的教学艺术。教学艺术、授课水平高的教师最受学生欢迎。

3. 教师的人品。“身正为范”。

（二）多层次、多性质的人际关系



（三）师生关系的亲密程度受有关因素的影响

1. 学生的年级和年龄与大学师生关系的亲密程度有关。随着年级的升高和年龄的增长，师生关系亲密的学生比例也在增加。
2. 学生的主动性在师生交往中起着重要作用。主动与老师交往的学生师生关系亲密程度高；反之，被动与老师交往的学生师生关系亲密程度低。
3. 学生的性别和性格影响师生关系的亲密程度。一般来说，男生与老师关系亲密的比例高于女生；性格外向的学生与老师关系亲密的比例高于性格内向的学生。
4. 学生的自我评价影响师生关系的亲密程度。学生对师生关系自评正向的师生关系亲密程度较高，学生对自身交往能力自评正向的师生关系亲密程度较高。

二、与老师交流的原则



大学老师也都是普通人，饮食男女，大学老师只是一个职业而已，也要养家糊口，也有职业瓶颈和工作压力。白天教课做实验，晚上写论文做课题，假期开会进修学习，是多数大学老师的工作常态。

离开讲堂的他们也是聊天（社会热点、老公老婆孩子、材米油盐）、刷手机，仰躺着，依靠着，和其他人没什么不同。多数大学老师都是兢兢业业，为人师表的。不要把他们“神化”，觉得他们学历高学问大，工作高大上，遥不可及；也不用在出现负面报道时又把他们“妖魔化”，把大学老师一棍子打死。

➤ 短视频“尊重老师，就是尊重自己，感谢老师赋予我们知识。”

三、与老师交流的艺术

1. 掌握正确的沟通技巧

- （1）寻找恰当的机会。
- （2）与老师交流时，态度要大方、自然、放松，不要吞吞吐吐，也不要过分拘谨。
- （3）在交流中，老师可能会针对你的缺点和不足提出批评与建议，这时应该虚心接受，理解老师是出于好心，千万不要因为误会而影响交流。
- （4）有的学生因为害羞、胆怯，不敢与老师面对面交流。在这种情况下，最好是采用

书面形式与老师交流。

2. 有效运用沟通载体

(1) 打电话。打电话是最直接的沟通方式。

(2) 发短信。如果感觉打电话不妥或者有顾忌，发短信也是与老师交流、沟通的不错方式。

(3) 发电子邮件。如果短信不能把自己的情况说清楚，电子邮件则完全可以。

(4) 即时在线交谈。在线交谈类似于面对面交谈，微信和 QQ 等，文字、视频或语音聊天。

➤ 特别提示“和大学老师微信聊天须知。”

1. 能发文字，千万别语音，你自己想想，明明文字可以一览无遗地看完，偏偏要发好几段语音给你，有时候一次听不清楚，还得重新再听一遍，这不是浪费时间吗？

2. 找大学老师的微信先把事情说清楚，不要打了一个“在吗？”就没有然后了。如果实在对这两个字情有独钟，请用这个格式：“老师，在吗？+加想沟通的事情。”

3. 请在说正事之前介绍一下自己。

4. 请不要对“哦”“嗯”“呵”胡思乱想。

5. 请酌情使用“00 后黑话”。

课后练习

1. 谈谈你对原生家庭、社会支持系统的理解。

2. 拍你至少与 5 位老师面对面聊天的视频，每段视频至少 5 分钟。

人际关系与沟通技巧 课程教案（七）

课题：第三章 我们周围的人际关系

第三节 同学关系

第四节 恋爱关系

课时：2

授课方式及手段：讲授、讨论

教学目标

1. 认识我们周围基本的人际关系。
2. 运用所学的沟通技巧妥善处理人际关系。

教学重难点

1. 懂得区分什么是爱情，什么是友情。
2. 懂得什么是爱，能够正确面对爱情引发的困惑。

教学过程与内容

第三节 同学关系

导引案例链接：小悦该怎么办？

思考与讨论

对小悦这样的情况，你有什么好的建议吗？

一、大学生同学交往的基本特点

开放性	互助互惠性	多样性	动态性			
1	2	3	4	5	6	7
独立性	情感性	客观性				

大学生的“亚交往圈”：是以大学生为主体的一种社会关系网，每个交往圈都是个体的社会支持网。

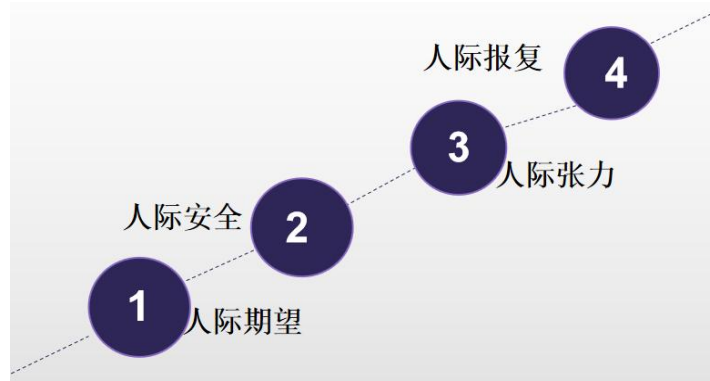
（1）社团圈 （2）学习圈 （3）兼职圈等等

二、影响大学生人际关系的主要因素

1. 客观因素



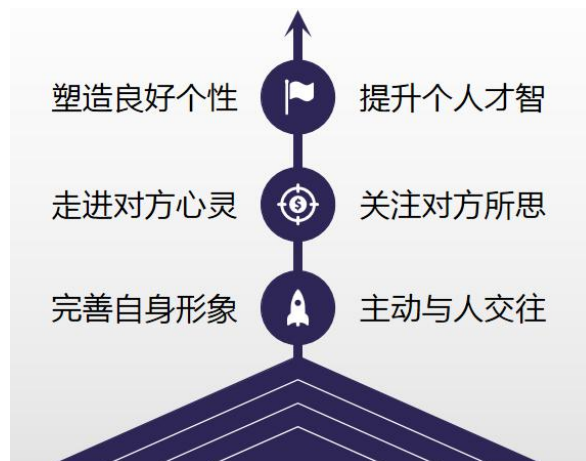
2. 主观因素



三、大学生人际交往的原则



四、四大学生人际沟通技巧

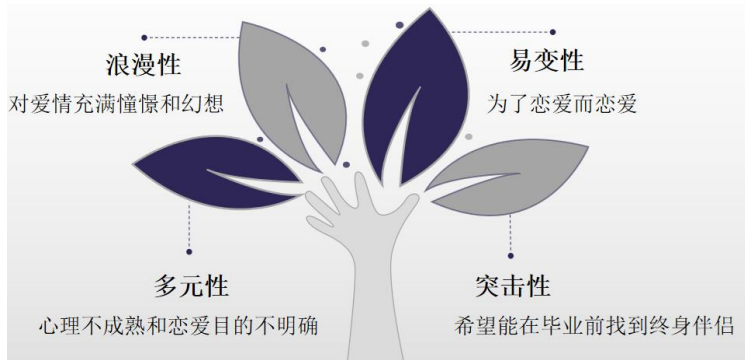


第四节 恋爱关系

爱情是一位伟大的导师，教我们重新做人——莫里哀

➤ 短视频“学会在爱情中成长（爱是一种能力，你掌握这种能力了吗）”

一、大学生的恋爱特点

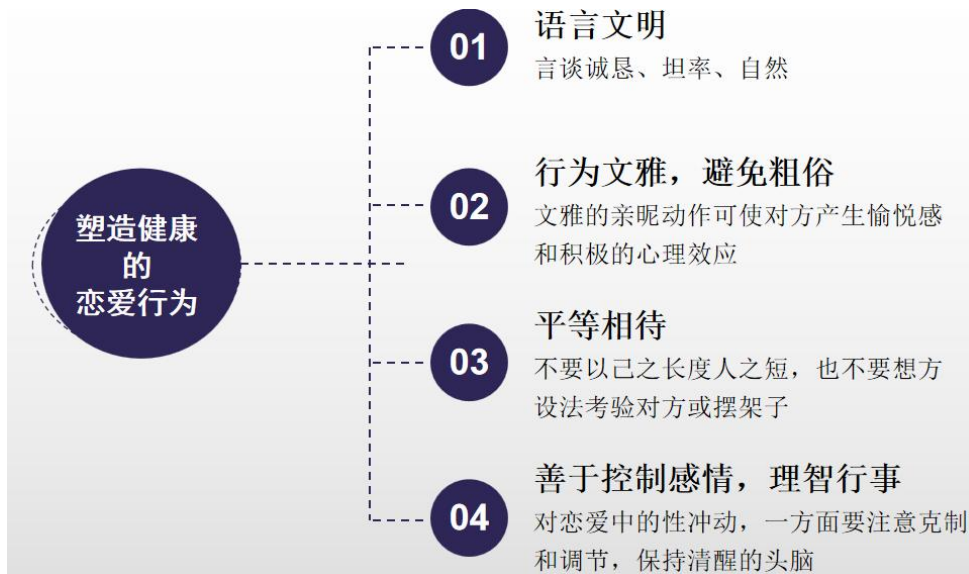


二、学会在爱情中成长

1. 培养健康的恋爱心理



2. 塑造健康的恋爱行为



3. 培养爱的能力与责任



三、正确面对爱情引发的困惑

恋爱在给人带来光明与幸福的同时，也会给人带来烦恼和痛苦。

1. **单恋**：单相思，是指一方对另一方一厢情愿地倾慕与热爱。

2. **多角恋**：指一个人同时被两个或两个以上的异性所追求或自己同时追求两个或两个以上的异性并建立了恋爱关系。

3. **失恋**：指恋爱受挫失败。

面对失恋时，大学生可通过以下方法进行自我调节：



课堂讨论

爱情与友谊的区别

课后练习

1. 布置章后练习：知识巩固与实践训练

人际关系与沟通技巧 课程教案（八）

课题：第四章 人们为什么要互相交流

第一节 人的成长离不开与他人的交流

第二节 为什么人际沟通如此重要

课时：2

授课方式及手段：讲授、讨论

教学目标

1. 了解为什么人的成长离不开与他人的交流。
2. 了解有哪些影响人际沟通的因素。

教学重难点

1. 有效沟通的定义、有效沟通的三大要素。
2. 掌握影响人际沟通的因素。

教学过程与内容

第四章 人们为什么要互相交流

导引案例：“中国的爱迪生被你枪毙了”

思考与讨论

1. 案例中那位夫人的做法有什么问题？
2. 谈谈你对陶行知处理拆表这件事所采取的教育方式的看法。

第一节 人的成长离不开与他人的交流

一、人成长的过程就是与他人沟通交流的过程

沟通是我们一生一世都在实践和探索着的生存方式，自婴儿降世，发出第一声啼哭，就是在向世人宣布自己的存在，从此以后无时无刻不在与他人沟通。一个人形成和发展社会心理需要人际沟通。

➤ 短视频“为什么说沟通是建立人脉关系的关键？”

二、人们通过沟通建立、发展和改善人际关系

人际关系并不是凭空建立起来的，沟通在其中起了非常重要的作用。人们之所以会相互交流，是因为需要与周围的社会环境发生联系。沟通能力是人际交往的工具和桥梁，沟通适用于生活的方方面面。

➤ 短视频“为证明沟通的力量，大学生做了这样的实验”

三、人们通过沟通交流信息获得感情与思想

在日常生活中，人们每天都会遇到很多平凡和琐碎的事情，如搭车、购票、请假、填表、购物等，而这一切都必须通过人际交流来解决。对于那些与我们关系亲近的人，我们希望通过人际沟通与其保持并增进关系。只有真正做到了思想和感情上的沟通，人与人之间才有可能建立良好的人际关系。

➤ 短视频“与人沟通，正确说出自己的想法”

四、人际沟通是自我认识的需要

人际沟通可以帮助人们确定自我身份。自我概念是一个社会概念，人们正是通过不断与他人进行交流和沟通，才得以把自己和他人区分开来，从而确证自我。

➤ 短视频“红高粱：一番推心置腹的交谈，恋儿明白自己太天真了，可有用吗？”

五、人际沟通是保持身心健康的需要

人与人之间的交往是一种重要的心理需要，正常的人际交流是保持心理健康的不可缺少的活动，而亲密的人际关系对人们的身心健康十分重要。我国心理学家丁瓚曾说过：“人类的心理适应，主要的就是对人际关系的适应，所以人类的心理病态，主要源于人际关系的失调。”

➤ 短视频“对症下药：抑郁症孩子有什么症状？家长该如何与抑郁孩子沟通？”

有效沟通的定义：沟通（communication）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，以求思想达成一致和感情的通畅。

沟通的三大要素：

要素1 沟通一定要有一个明确的目标

要素2 达成共同的协议

要素3 沟通信息、思想和情感

举例：

A：你帮我去买瓶饮料。

B 吭哧吭哧就跑去给 A 买了一瓶可乐。

A 不能喝碳酸饮料，他只是想要一瓶可以解渴的矿泉水。

正确做法：A 在一开始的时候就应该告诉 B，我口渴了，给我买瓶能解渴的饮料呗。不要碳酸饮料。

这样 B 就不会以为，A 是嘴馋想喝饮料了。

单向沟通与双向沟通

双向沟通与单向沟通的比较

项 目	比 较
时间	双向沟通比单向沟通更耗费时间
信息准确度	双向沟通中，信息发送与接收的准确性更高
沟通者的自信度	双向沟通中，信息接收者会产生平等感和参与感，可以增强自信心和责任心，双方都比较相信自己对信息的理解
满意度	双向沟通中，双方对沟通过程的满意度一般会更高
噪声	双向沟通中，与主题无关的信息较易进入沟通过程，噪声也要大得多

第二节 为什么人际沟通如此重要

一、人际沟通是传递和获得信息的需要

信息的采集、传递、整理、交换，无一不是沟通的过程。人们通过沟通，交换有意义、有价值的各种信息，从而开展生活中的大小事务。

二、人际沟通是改善人际关系的需要

社会是一个由人们互相沟通所形成和维持的关系网,人们之所以会相互交流是因为需要同周围的社会环境发生联系。

三、人际沟通是形成和发展社会心理的需要

人的社会心理正是在同他人进行的相互交流中逐步形成和发展起来的,没有人际交往中的信息交流,就不会产生社会心理。所以,安全的需要、情感交流的需要和个体社会性发展的需要是交往动机最基本的因素。

四、人际沟通是自我认识的需要

人际沟通可以帮助人们确定自我身份。自我概念是一个社会概念,人们正是通过不断与他人进行相互交流和沟通,才得以把自己和他人区分开来,从而确证自我。从发生学的角度来看,确证自我的过程恰好与交流过程同步。

五、人际沟通是保持身心健康的需要

人与人之间的交往是重要的心理需要,正常的人际交流是保持心理健康不可缺少的活动,而亲密的个人关系对人们的身心健康十分重要。有位心理卫生专家曾说过:“人类的心理适应,主要是对人际关系的适应,所以人类的心理病态,主要是由于人际关系的失调而造成的。”在一个和谐的生活和工作环境中,人与人之间的友好相处,彼此在情感上的融洽,会使人心情愉快、有安全感,会提高人的心理稳定性,有利于身心健康。

课后练习

案例“柯维和妻子的一次沟通”

思考与讨论

1. 柯维和妻子为什么而争吵?又为什么互相理解了对方?
2. 柯维和妻子的这次沟通交流告诉了我们什么道理?

人际关系与沟通技巧 课程教案（九）

课题：第四章 人们为什么要互相交流

第三节 影响人际沟通的因素

第四节 如何培养人际沟通能力

课时：2

授课方式及手段：讲授、讨论

教学目标

1. 掌握人际沟通能力所包含的内容。

教学重难点

1. 对沟通意识和思维方面的理解和掌握。
2. 情绪方面的沟通能力的理解和掌握。

教学过程与内容

第三节 影响人际沟通的因素

导引案例：愚蠢的乘客和愤怒的司机

思考与讨论

1. 谈谈你对这起事件的看法。
2. 结合案例，请谈谈你对人际沟通能力的理解。

一、文化因素对人际沟通的影响

文化因素是一种因文化背景不同而对人际沟通产生影响的因素，主要表现为语言、思维方式、价值观念、风俗习惯等方面的差异。

1. 语言和非语言交流

人们的交流方式包括语言交流和非语言交流。其中，非语言包括手势、身势、眼神、面部表情、服饰等。

美国人类学家霍尔（Hall）把语境分为高语境和低语境，并用它来分析文化的多样性。美国是典型的低语境（low-context）文化国家。在低语境文化中，大部分信息都是用明确而具体的语言或文字传递的，并推崇以明确、坦率、直接的方式交谈。

而一些亚洲国家（例如中国）则属于高语境（high-context）文化国家。

“一个德国人，一个美国人，一个日本人”

▶ 短视频“美军登上日本岛，双方不懂语言沟通，太经典了”

2. 价值观念差异

价值观是一个人对人生、事物的认知、理解和评价，也就是一个人认定事物、明辨是非的一种思维方式或价值取向。

“一个德国人图解中西文化巨大差异”

➤ 短视频“《当卢浮宫遇见紫禁城》：东西方的价值观有何差异与神同行”

3. 风俗习惯

风俗习惯是指在特定的社会文化区域内，人们在长期生活中相沿积久、自发形成的行为习惯和生活方式。不同国家、不同地域、不同民族的风俗习惯千差万别。

➤ 短视频“为何我国有四大菜系，国宴却以淮扬菜为主？看完长知识了”

二、环境因素对人际沟通的影响

1. 社会环境的影响

我国社会各方面处于急剧变化期，生活方式、价值观念、评价体系、行为模式等方面正发生着根本性的变化。这种深刻的社会变革在客观上对每个人的身心都带来了深刻的影响。

➤ 短视频“潘石屹：标准化教育培养的人才，未来会被人工智能替代”

2. 家庭的影响

家庭的一些潜在或显性条件，如家庭的自然结构、人际关系、教育方式、抚养方式以及家长的素质等对人的心理挫折都有直接或间接的影响。家庭影响人的性格，和童年经历有着极大的关系。

➤ 短视频“高干家庭和普通出身，家庭环境对人的影响有多大”

➤ 案例“美国纪录片《孪生陌生人》的故事”

3. 距离的影响

一般来说，交往双方生活的空间距离越小，越容易接近，彼此之间就越会互相吸引。

“远亲不如近邻”说的就是这个道理。

4. 交往频率的影响

人与人或由于地位、位置的接近，或由于工作上的需要（如医生与护士、经理与秘书），交往的次数越多，就越容易拥有共同的经验、共同的话题，从而建立密切的人际关系。

5. 网络的影响

互联网创造了跨越时间和空间限制的人际沟通与互动条件，使人们之间产生了一种不同于以往的社会互动行为，形成了一种新的沟通模式与人际关系，从而使得人际沟通和交流变得更为广泛和快捷，人际关系和交流活动也呈现出隐匿性、开放性、多元性等特征。

➤ 短视频“短视频“摆脱手机依赖 回归人际沟通”

三、个人因素对人际沟通的影响

沟通者的个性特征		沟通者的态度		沟通者的心理品质	
1	2	3	4	5	6
沟通者的知识、经验和技能水平		沟通者的利益选择		沟通者之间的信任程度	

思政设计

引用党的二十大报告原文对本部分内容进行总结：

我们真诚呼吁，世界各国弘扬和平、发展、公平、正义、民主、自由的全人类共同价值，促进各国人民相知相亲，尊重世界文明多样性，以文明交流超越文明隔阂、文明互鉴超越文明冲突、文明共存超越文明优越，共同应对各种全球性挑战。

课后练习

案例“爱争对错的姑娘”

思考与讨论

1. 谈谈你对小英说话风格的看法。
2. 结合本案例，你觉得与人沟通主要有哪些注意事项呢？

第四节 如何培养人际沟通能力

一、意识和思维方面的沟通能力

1. 沟通的主体意识



图 4.3 沟通能力的基本结构

- (1) “尽己所能”意识。
- (2) 积极的人生态度。
- (3) 正向的评价意识。

2. 正确的思维方式

尊重第一；他人第一；倾听第一；理解第一。

二、情绪方面的沟通能力

1. 自我情绪调节
2. 自我情绪表达
3. 对他人的觉察和影响

三、表达方面的沟通能力

1. 口头表达
2. 书面表达
3. 肢体表达

课后练习

案例“爱争对错的姑娘”

思考与讨论

1. 谈谈你对小英说话风格的看法。
2. 结合本案例，你觉得与人沟通主要有哪些注意事项呢？

人际关系与沟通技巧 课程教案（十）

课题：第五章 人们怎样互相交流

第一节 人际沟通的两种方式

课时：2

授课方式及手段：讲授、讨论

教学目标

1. 了解人际沟通的两种方式。

教学重难点

1. 准确理解和使用人际沟通的两种方式。
2. 对静态语的理解和使用。

教学过程与内容

第五章 人们怎样互相交流

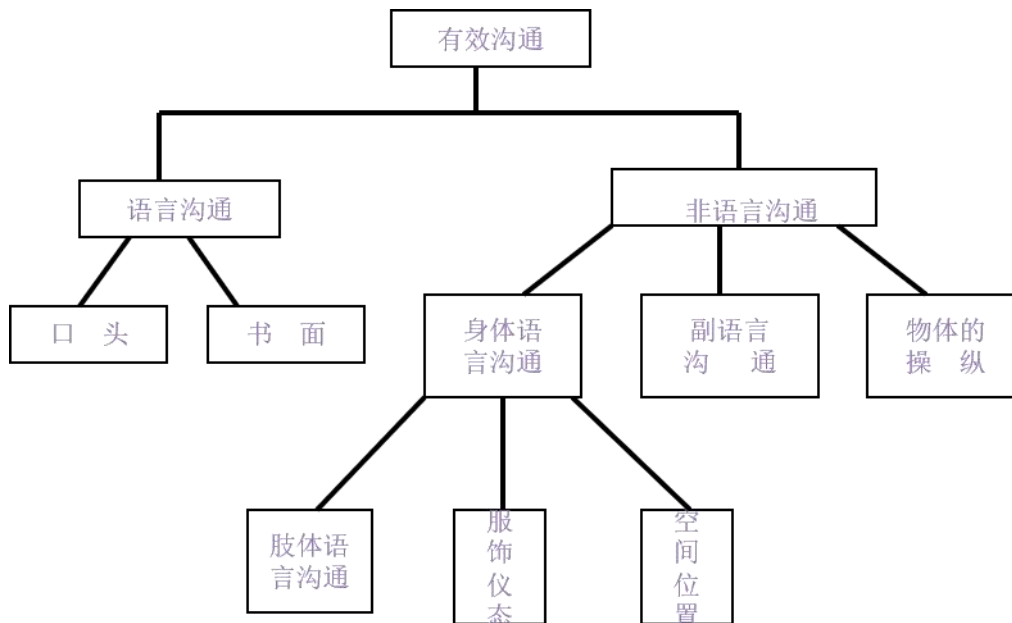
导引案例：“写给儿子的一封信”

思考与讨论

1. 你和家人是怎样沟通的？
2. 你的父母曾经给过你什么忠告吗？

第一节 人际沟通的两种方式

想一想，在你的生活和工作中，你常用什么方式和别人沟通？_____



一、语言沟通

语言沟通包括口头沟通和书面沟通。

(一) 口头沟通

口头沟通的方式主要有交谈、劝说、演说、电话沟通等。

诺亚带领着他的后代乘坐方舟来到某地，居住在一个平原上。他的子孙打算造一座通往天庭的通天塔以扬名显威。上帝知道后深感不悦，他并非直接地阻止他们造塔，而是搅乱他们的语言，使他们彼此语言不通，由于缺乏共同语言，就无法协作配合，通天塔始终未能建成。这一故事充分说明了语言在人们交往中的重要功能。

1. 交谈

交谈在人一生中所占的数量和质量，比例极大，然而高明的交谈艺术却不是每个人都掌握的。

良好的交谈，有一半要靠聆听。这就要求我们要有耐心，其次还要虚心。

讲话时要注意如下几个问题：一是有条有理。二是激发别人。三是转换话题。

交谈中的禁忌——

不可随便看手机；注意肢体语言：眼神不要游移不定

➤ 视频“老梁教你好好说话的窍门，学会这两点，走到哪说话都讨人喜欢！”

2. 劝说

劝说是以口语方式，采用适当方法，综合运用多种信息，通过理性的阐释，以非强制手段达到影响别人观念或原有态度的活动。前提是必须看清所劝说的对象，一定要明确劝说的目的，目的不同，所采取的措施和方法就不一样。

➤ 短视频“琅琊榜：梅长苏劝说靖王要徐徐图之，即便难如登天，也要暂压悲愤”

➤ 短视频“心连心 别名：Heart To Heart 电视剧：高易锡劝说跳楼女子”

3. 演说

又称为演讲或讲演，是指演说者在特定的时间与场合，借助于有声语言（为主）和体态语言（为辅），面对听众就某些社会的现实问题，发表自己的见解和主张，阐明事理、抒发情感，以达到感召听众并影响其行为的信息交流活动。

(1) 讲法 (2) 面部表情 (3) 手势

➤ 短视频“魅力乔布斯之演讲技巧”

4. 电话沟通

一个人通过电话进行沟通的技巧是否高超，常常影响着他是否能顺利达到沟通的目的。包括如何打电话、如何接电话两个方面。

- 短视频“接打电话有礼仪 使用起来要注意”
来电记录单的格式之一

Telephone Message（电话记录）

Date（日期）_____ Time（时间）_____

From（来电者姓名、职务、电话）_____

To（要找的人）_____

Message（内容）

Signed（记录人）_____

讨论：如何在领导开会或会客时告知其重要客户来电？

递纸条：××公司××来电，接（ ），不接（ ），请打勾

讨论：对方来电时领导不在或无法接电话时的选择？

告知领导回来时间，让其到时再打，如：_____

请对方留下姓名和电话，领导回来后与其联系，如：_____

询问对方是否愿意与其他人通话，如：_____

提示：

不要说：“我会叫他给你回电话。”应说：“我会请他给你回电话。”因为你没有权利命令你的领导做事。

（二）书面沟通

书面沟通是以文字为媒介的信息传递，主要包括便笺、书信、文章、网络等沟通形式。



- 短视频“职场上微信沟通 应该发语音还是发文字”
- 短视频“老人网购货后被收回是交易时书面沟通产生误解”
- 案例“「战“疫”手记」方言不通？自制沟通本打破语言交流障碍”
- 短视频“生活圈：网络社交如何掌握沟通技巧？”

二、非语言沟通

（一）动态语

动态语即体态语言，是用身体动作表达某种含义的一种沟通形式。

1. 头语，2. 手势语，3. 面部表情，4. 身体姿势。

具体包括：眼神、表情、手势、体态等。此外，声音的音色、节奏、语气等等也属于肢体语言的一部分。肢体语言更擅长沟通的是人与人之间的情感。

- 非语言信息及其典型含义
- 讨论：肢体语言的文化差异——以四个常见手势为例
 - 翘起大拇指——在中国表示棒、厉害；在美国、法国、印度表示搭车；在日本则表示男人、父亲。
 - V字型手势——邱吉尔首创表示胜利，人权与和平组织表示和平，澳洲和英国某些地方用手背向他人表示指责对方好色……
 - “OK”的圆圈标记——美国代表完美或者“正中靶心”，日本代表金钱，法国表示“零”，阿拉伯国家表示诅咒别人，德、澳、俄、巴是下流手势……
 - 伸小指——在中国表示最小的、倒数第一；在日本表示女人、女孩子、恋人；在美国、尼日利亚等国表示打赌。

（二）静态语

1. 空间效应

空间效应包括个人空间和距离。

空间位置可以反映出尊卑长幼的社会身份和地位。

空间位置反映出彼此之间的情感契合程度。

在人际沟通过程中，双方之间的距离有一定的含义。一般说来，关系越密切，距离越近。

- 短视频“环境心理与个人空间”

2. 时间控制

时间本身不具有沟通功能，也不能传递信息，但是人们对时间的掌握和控制能在人际沟通中表达一定的含义。掌握时间能传递相关的信息和态度。

- 短视频“您认为时间观念重要吗？对于经常迟到的朋友，你会如何对待？”

3. 衣着仪表

衣着仪表是指一个人根据个体生理、身体特征，经过别具匠心的包装而形成的一种直观的外在形象，并通过这种非语言符号表现出其个人风度、气质的一种标志语。

- W. 瑟尔伯（1978）认为衣着至少可以给别人传递 10 种信息：经济水平、教育水平、是否值得信任、社会地位、是否庸俗、经济背景、社会背景、教育背景、成功水平和道德品质。
- 短视频“论穿衣品味的重要性：衣着土气的男子经美女改造后，总裁范儿立显”

（三）副语言

1. 语气

从语气角度来看，句子一般分为陈述句、疑问句、祈使句和感叹句四种。一个句子表达了什么样的语气，有时还要根据特定语境来判断。

2. 音调

音调可以传递讲话者的情绪和态度等非言语信息。

- 练习“你想到日本去”

如果用一种平缓的声音说，可能只是陈述一种事实；如果加重“日本”这个词，则表示说者认为去日本不明智；如果加重“你”这个词，就可能表达对那个人是否能独走他乡的怀疑了。

3. 音色

音色指讲话时的声音是粗还是细、是浑厚还是单薄。底气十足的声音传递给人的是坚定、

自信和充满力量的感觉，而单薄的高音会让人觉得缺乏安全感、软弱和优柔寡断。

4. 语速

语速指讲话的速度，它可以反映一个人的情绪和态度。

5. 音量

人们在进行语言沟通时，同一句话、同一个字，就是因为使用了不同的音量而给人们带来了不同的知觉。

（四）类语言

类语言即某种类似语言的符号，在交际过程中的一种有声但无固定意义的语言，如笑声、哭声、呻吟声、叹息声、咳嗽声、哼哼声、啧啧声、叫声、掌声、口哨声等，被称为功能性发音。这些表达形式都不是正常的分音节语言，其本身没有固定的含义，而是在特殊的语境中用于表达特定的含义。

课后练习

1. 案例“如何改善客户关系”

思考与讨论

- （1）本例的作者是如何改善客户关系的？
- （2）本例给了你怎样的启发？

2. 训练“你说我演”，回答：

- （1）你的肢体语言可以较好地传达你的意思吗？
- （2）当你被迫不得不使用肢体语言“交谈”时，你有什么感觉？与先前一样沟通有效吗？

人际关系与沟通技巧 课程教案（十一）

课题：第五章 人们怎样互相交流

第二节 人际沟通的基本步骤

第三节 如何消除人际沟通的障碍

课时：2

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 了解人际沟通的基本步骤。
2. 掌握克服人际沟通障碍的方法。

教学重难点

1. 掌握 SWOT 分析方法。
2. 掌握封闭式问题、开放式问题的区别与使用。

教学过程与内容

第二节 人际沟通的基本步骤

导引案例：一场医患分歧在真诚沟通中弥合

思考与讨论

1. 本例中医患分歧是如何改善的？
2. 本例给了你怎样的启发？

一、做好沟通前的准备工作

机会总是等待那些有准备的头脑，任何一次沟通也不例外。抓住每一次机会，或许你的人生就有根本的转机。

- 设立沟通的目标（清晰、明了）
- 制定计划（先说什么，后说什么，重点和要点是什么？）
- 预测可能遇到的异议和争执（有充分的心理准备，预测可能碰到的问题）
- 对情况进行 **SWOT 分析**

S: strength（优势）

W: weakness（弱势）

O: opportunity（机会）

T: threat（威胁）

二、确认对方的需求

- 积极聆听（理解对方的意思）
- 有效提问（通过提问更加明确地了解对方的需求和目的）

封闭式问题、开放式问题

封闭式提问与开放式提问的优势与风险

	优 势	风 险
封闭式提问	节省时间 可控制谈话内容	收集信息不全 谈话气氛紧张
开放式提问	收集信息全面 谈话气氛愉快	浪费时间 谈话不容易控制

➤ 视频：开放式问题案例

及时确认（完全理解对方所要表达的意思）

三、准确阐述自己的观点

在销售商品之前，首先销售你自己。

FAB 原则：

Feature → Advantage → Benefit
“你看这沙发，是真皮的” → “非常柔软” → “坐上去很舒服”

FAB 原则案例分析

新型钢笔：F 笔胆是新型不透气塑料制成的，笔尖是高科技尼龙材料制成的。

A 密封性能良好，外形流畅，式样新颖

B 减少墨水挥发，吸一次可以使用更长的时间，

书写流畅，字迹漂亮，用力再大也不会划破纸张

沟通之后的效果：顾客被你打动，非常高兴地购买了你推荐的产品。

➤ 练习：介绍冰箱产品

四、恰当地处理双方的异议

处理异议的基本方法——

1. 忽视法
2. 柔道法：借力打力，即用对方的观点来说服对方。
3. “是的……如果”法
4. 直接反驳法

处理异议的基本态度——“同理心”（最具有威力的三个字“我理解”）

➤ 视频：如何化解顾客异议？一招化解

五、达成一致协议

感谢——善于发现别人的支持，并及时表示自己的感激之情

赞美——对别人的在沟通过程中表现的努力和能力表示赞美

庆祝——愿意与合作伙伴、同事分享沟通成果，并给予相应回报

➤ 视频：沟通中的润滑剂（赞美）

➤ 视频：如何在沟通交流中鼓励赞美对方

六、双方共同实施

实施协议，恪守信用，获得信任

第三节 如何消除人际沟通的障碍

一、为什么会存在人际沟通障碍

1. 个人因素

在人际沟通中，个人的性格、心理特点、思维方式、知识、能力、经验等的不同，往往

会造成人际沟通障碍。

➤ 视频：搞笑的对话，语言不通真是伤脑筋呀！法国人 VS 英国人的语言交流

2. 人际因素

人际因素主要包括沟通双方的相互信任程度和相似程度。

➤ 视频：马龙/许昕男双夺冠：在落后的时候相互信任沟通很重要（2020年10月9日，乒乓球全锦赛男双决赛赛后采访。）

3. 结构因素

结构因素是指信息传递链、团体规模、信息传递者在组织中的地位等因素，它们会影响沟通的有效性。

二、人际沟通障碍的类型

一般来说，人际沟通障碍包括知觉障碍、个性心理障碍、文化障碍以及社会组织结构障碍等几种类型。

（一）知觉障碍

（二）个性心理障碍

（三）文化障碍

（四）社会组织结构障碍

三、克服人际沟通障碍的方法

1. 主动倾听。倾听是成功沟通的关键，主动倾听可以使人们深入理解他人及其感受，以及他们为什么有这样的感受。

2. 简化语言。简化语言就是讲话不啰唆，简明扼要，有重点，并善于运用比喻、类比、举例等修辞方法。

3. 以诚待人。正常的人际沟通是为了实现意见的一致和感情的融洽，是为了解决矛盾，而不是加深矛盾。

4. 控制狭隘的情感。狭隘的情感，如猜疑、嫉妒等，是影响人际沟通十分重要的一个因素。人是有情感的动物，但是对于消极的心理因素，必须用理智去控制，并逐步克服，以平和的心态去和他人沟通。

5. 胸怀坦荡。胸怀坦荡就是要敞开胸怀容载万物。

课后作业

1. 为自己的应聘或者对自己的专业作一次 SWOT 分析

2. 检查自己的沟通行为并按照有效沟通的基本步骤安排一次具体的沟通行为，制定一份较为详细的沟通计划表。

人际关系与沟通技巧 课程教案（十二）

课题：第六章 我们要掌握的人际沟通技巧

第一节 有效发送信息

第二节 有效倾听

课时：2

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 学习有效发送信息的技巧。
2. 了解有效倾听的技巧。

教学重难点

1. 掌握有效发送信息的技能。
2. 掌握有效倾听的技能。

教学过程与内容

第六章 我们要掌握的人际沟通技巧

导引案例：一次订餐经历

思考与讨论

1. 你有过类似的经历吗？
2. 你对“热情”的店家有何建议？

第一节 有效发送信息

有效发送信息的技能（1H4W：How、When、What、Who、Where）

一、明确信息的接收对象（Who）

确认谁是你发出信息的接受对象？（上司、下属、同事、客户、亲朋好友）

1. 了解信息接收者的个性

俗话说“见什么人说什么话”。从其积极意义而言，就是说在与他人沟通时，要事先了解对方的个性，这样才可以“投其所好”。

2. 了解信息接收者的性别、年龄、文化层次和背景等因素

3. 需要考虑信息发送时接收者的情绪

了解发送对象的理解能力、反馈能力、状态情绪……

- 视频：外国人说话方式跟中国人有什么不同 美国人觉得中国朋友太客气
- 视频：“变形记：农村孩子首次与城市爸爸聊天，却没想到陷入这种尴尬局面”

二、确定恰当的发送内容（What）

“万事开头难”。与陌生人的交流或者是与不熟悉人之间的寒暄怎样开始？

建议：

1. 确认所发送的是优质信息（明确、有重点、简洁）
2. 有效利用语言和肢体语言两种方式来说明沟通内容

三、选择合适的信息传递形式（How）。

1. 常见的信息发送的方式有哪些？

口头：电话、面谈、会议……

书面：微信、短信、E-mail、传真、备忘录……

2. 各种信息发送方式的特点：电话、E-mail、会议或面谈

3. 要根据沟通的目的、对象、以及内容的重要程度、紧急程度和传递信息为主还是思想、感情为主来选择合适的信息发送方式。

提问：为什么面对面的沟通是最好的沟通方式？

我们从网络沟通方式的不断发展就可以看出人们对沟通的需求是逐步增长的。从光是文字聊天——音频聊天——视频聊天——见面，人们沟通常常是从了解信息逐步发展到了解对方的思想与情感，而这种沟通仅仅靠文字是很难实现的。当人们需要了解对方的思想、情感时，面对面的沟通可以提供全方位的交流渠道（可以立刻获得反馈，有语音、语调、表情、姿态的配合，信息的内容更加生动丰富……）

四、选择合适的信息传递时机（When）

何时——自己与对方都方便，并且心态好情绪佳

多长——普通电话

建议：

选择合适的信息发送时间，要充分考虑对方的时间安排和情绪变化。

一般人最好的工作时间是早晨，因此可以用来汇报重要工作；而大多数人一天中心智最差的时间是在午餐后和下班前，饱食后容易疲倦，下班前精力分散并且不愿被耽搁，因此需尽量避免在此时间内安排重要的沟通内容。

➤ 视频：设计好的完美邂逅，成功与美女搭讪，打开话题

第二节 有效倾听

思政设计

择一二古语引出本节。

兼听则明，偏听则暗。——《新唐书·魏征传》

孔子曰：“君子有九思：视思明，听思聪（听的时候，要思考是否听清楚），色思温，貌思恭，言思忠，事思敬，疑思问，忿思难，见得思义。”——《论语·季氏·第十六》

子曰：“三人行，必有我师焉；择其善者而从之，其不善者而改之。”——《论语·述而》

倾听（listening）的含义：——接收口头和非语言信息、确定其含义和对此做出反应的过程——国际倾听协会

“上帝给我们两只耳朵，一个舌头，为的是让我们多听少讲。”

——第欧根尼（Diogenes）

“专心听别人讲话，是我们给予别人最好的赞美”。

——卡耐基

一、倾听的原则

1. 尊重的原则
2. 客观的原则
3. 移情的原则
4. 真诚的原则
5. 完整的原则

二、倾听的类型

1. 移情式倾听。侧重于人的一种倾听方式。
 - 视频：“汪峰专注点评音乐作品 一旁的鲁豫就像小学生般认真听”
2. 信息式倾听。侧重于内容的一种倾听方式。
 - 视频：“陈律师对当事人说，如果认可我们的专业性，就听我们的意见”
3. 批判式倾听。侧重于评估所听到的内容。
 - 视频：“专家与爱狗人士当场激烈争论！专家怒批：你可以反对，但不能禁止”
网址 https://v.youku.com/v_show/id_XNDI4NjE4MjQwMA%3D%3D.html
4. 享乐式倾听。通过倾听给自己带来乐趣。
 - 视频：“刘德华最骄傲的一次演唱《爱你一万年》，现场大牌明星听得很专注”

三、倾听的技巧

（一）进入全神贯注的状态

1. 身体姿势
2. 目光交流
3. 适时反馈
4. 排除干扰

（二）听懂全部内容

1. 倾听内容
2. 捕捉要点
 - 视频：“沙宝亮音乐总监秀吉他，伍洲彤一句点中要点，果真会听的听门道”
3. 察觉言外之意
 - 视频：“领导一句“我不是在给你压力”有何言外之意？企业家阐述自我观点”

（三）适当地参与和反馈

1. 鼓励对方表达。点头、竖大拇指
 - 视频：“人际交往中要掌握的重要沟通技巧”
2. 澄清所听事实
 - 视频：“心机男找总裁澄清事实，总裁才知道误会了灰姑娘，瞬间湿了眼眶”
3. 肢体语言反馈
 - 视频：“你的肢体语言暗示了哪些真实的想法？”

自检并讨论：

1. 你在倾听时通常采用怎样的肢体语言？
 - ◇ 眼神和表情——面带微笑，友善注视（不要长时间盯着对方，以免造成误解，如果直视对方眼睛比较困难，则可以用弥漫性的目光注视对方的眼睛周围：发际、嘴、前额、颈）
 - ◇ 姿势——上身挺拔，略微前倾，表明说话的人是你的注意中心
 - ◇ 距离——根据相互之间的亲疏关系和沟通目的来确定恰当的、自然的距离。
 - ◇ 身体动作——点头，手势（不做小动作：弄笔，理头发，在口袋中拨弄硬币或钥匙等）

课后作业

1. 在日常工作和学习中，你常用哪些方法发送信息？设想一下，如果改用其他的方法，是否会效果更好？
2. 说出几种常见信息发送方式的特点：电话、电子邮件、会议或面谈
3. 为什么说面对面的沟通是最好的沟通方式？说说你的理解
4. 发送一份你认为算的上是优质信息的商务电子邮件
5. 良好的倾听技能对于有效沟通的重要意义？

人际关系与沟通技巧 课程教案（十三）

课题：第六章 我们要掌握的人际沟通技巧

第三节 有效提问

课时：1

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 了解有效提问的技巧。

教学重难点

1. 掌握提问的两种方式。
2. 能在不同情况下，选择比较恰当的提问方式。

教学过程与内容

第三节 有效提问

两位同学任意组合、任选情景练习：

A 同学到×××公司应聘×××职位，招聘人员（B 同学扮演）想了解该同学的求职情况，提出了许多问题；该同学也通过提问，了解到了自己想知道的该公司的规模、经营状况、员工收入和福利待遇等。

讨论：

1. 他们都提出哪些问题？
2. 这些问题形式上有什么不一样吗？

从如何回答问题可以判断一个聪明与否，从如何提出问题就能判断一个人智慧与否，对我最大的敬意莫过于问我正在想什么，并专注地倾听回答——Henry（美国作家）

封闭型问题：你是那所学校毕业的？学历是什么？是否通过了大学英语四级？有没有获得职业资格证书？你家在哪里？……

开放型问题：你有什么特长和兴趣爱好？你理想中的工作环境/薪酬是怎样的？……

通过分析，列出不同类型的问题：封闭型、开放型

一、提问的原则

1. 目标性原则
2. 明确性原则
3. 针对性原则
4. 适宜性原则

提问的适宜性原则，包括“适量”“适度”“适时”三个方面。

二、有效提问的技巧

1. 尽可能地选择开放式提问
2. 问题必须切中要害

3. 提问时需要注意说话技巧

- (1) 说话的速度要适中。
- (2) 说话的语气要合适。
- (3) 提问时要有礼貌。

4. 提问时需要注意提问的方式

课后作业

案例“我和一个客户的一次对话”

思考与讨论

1. 客户为什么要模仿谷歌的管理体系？
2. “我”是如何通过提问让客户豁然开朗的？

人际关系与沟通技巧 课程教案（十四）

课题：第六章 我们要掌握的人际沟通技巧

第四节 有效反馈

第五节 有效的肢体语言

课时：1

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 掌握有效反馈的技巧。
2. 掌握有效使用肢体语言的技巧。

教学重难点

1. 能给出建设性的称赞和批评。
2. 能读懂他人的肢体语言。

教学过程与内容

第四节 有效反馈

信息学中反馈的含义：反馈一词是从英语翻译过来的，即“feedback”，直译为“反过来喂”。最初被称为“回输”或“回授”。反馈最早是作为电子工程学的名词由美国贝尔实验室的科学家罗德·布朗于1920年提出的，是指将电子放大器输出信号的一部分回授到放大器的输入端，并使之对信号的再输出发生影响的过程。

20世纪中叶，控制论的创始人维纳进一步确立了反馈的科学概念，他指出：反馈过程可以分为信息输出、信息返回输入、信息再输出三个阶段，并且这三个阶段是一个不断循环往复的过程。控制论正是在信息反馈理论的基础上建立起来的。

后来，人们把用反馈概念去分析和处理问题的方法通称为反馈方法。反馈方法在工程技术、生物、医学、经济与社会管理等方面有着广泛的应用，起着重要的作用。

在人际沟通理论里，反馈的含义和意义如下：

1. **含义：**沟通双方期望得到的信息回流，可以理解为信息接收者对信息发送人给予的信息表达的看法和回应的行动、措施。

复习沟通的双向性：



2. **意义——**有利于顺利实现沟通目标，提高双方对事物的认识，改进各自的行动，建立起理解和信任的关系。

- 一、有效反馈的特性
 - 反馈信息具体明确
 - 选择恰当的反馈时机
 - 注意场合
 - 多提建设性的建议
 - 循序渐进
- 二、有效反馈的技巧
 - (一) 给予反馈
 - 客观的描述行为
 - 表达体会和感受
 - 关注行为的影响
 - (二) 接受反馈
 - 避免防御反应
 - 理解反馈或澄清
 - 处理情绪
 - 不做反馈

第五节 有效的肢体语言

- 一、恰当运用肢体语言的技巧
 - 1. 恰当运用辅助语言
 - 2. 学会用眼睛“说话”
 - 3. “学会”点头和微笑
 - 4. 注意手势
 - 5. 保持正确身姿
- 二、改善自己的肢体语言
 - (1) 观察对方的反应。
 - (2) 通过视频观察自身。
- 三、洞察对方的肢体语言
 - 1. 熟练掌握肢体语言的含义
 - 2. 准确理解肢体语言所蕴含的情感
 - 3. 肢体语言和口语相结合

课后作业

- 1. 客户原本没有决定是否购买你公司的软件，请通过适当提问说服对方。
- 2. 为什么微笑是最有益于人际沟通的面部表情？
- 3. 肢体语言的优势和局限性。
- 4. 布置章后练习：知识巩固与实践训练

人际关系与沟通技巧 课程教案（十五）

课题：第七章 初入职场

第一节 了解工作环境并进入职业角色

第二节 职场人际关系解析

课时：1

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 了解工作环境并进入职业角色
2. 了解职场人际关系。

教学重难点

1. 掌握完成从校园人向社会人的四个转变。
2. 掌握职场人际关系的处理。

教学过程与内容

第七章 初入职场

导引案例：我的职场第一年

思考与讨论

1. 谈谈你对案例中主管和“我”的谈话的看法。
2. 这个案例给了你怎样的启发？

第一节 了解工作环境并进入职业角色

思政设计

以读者应该熟知的“鞠躬尽瘁，死而后已。”（诸葛亮《出师表》）承接引例并引出本节；以周亚夫军细柳的故事做结尾，解释“为人谋而不忠乎”，重点强调忠于事、忠于职、忠于责，以免个别读者将本句片面理解为忠于老板/上司，认可违背道德法律的事情。

曾子曰：“吾日三省吾身：为人谋而不忠乎？与朋友交而不信乎？传不习乎？”——《论语·学而》

“职业素养”

新员工要考虑的就是能否以及如何在这个单位立足的问题，也就是要尽快熟悉工作环境、适应工作，尽快进入职业角色并最终站稳脚跟。

➤ 短视频“余世维：初入职场该有什么样的态度？”

一、尽快了解工作环境

进入工作单位以后，要尽快对以下各方面的情况进行了解。

- (一) 单位的基本情况
- (二) 工作程序和流程
- (三) 单位的产品、服务、客户和市场竞争状况
- (四) 单位的历史、传统、组织文化和核心价值观
- (五) 单位的规章制度及其他规定

➤ 短视频“一张图教你看懂公司各种职位及他们之间的关系”

二、尽快适应职场人际关系

丢掉“学生气”，完成从校园人向社会人的四个转变。

- (1) 尽快从个人导向到团队导向转变。
- (2) 尽快从情感导向到职业导向转变。
- (3) 尽快从成长导向到责任导向转变。
- (4) 尽快从思维导向到行为导向转变。

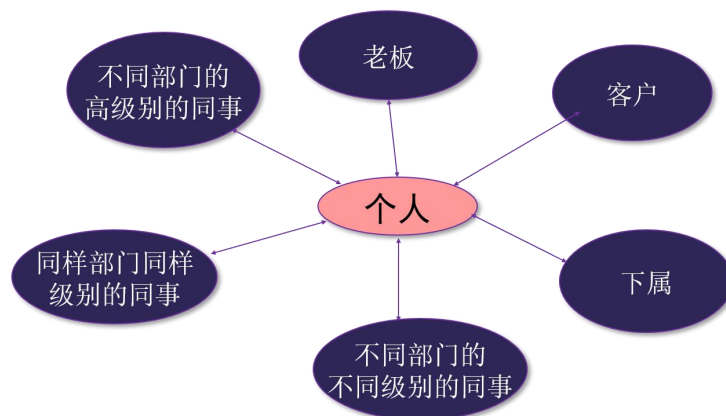
➤ 短视频“一张图教你看懂公司各种职位及他们之间的关系”

三、尽快进入职业角色

- (1) 了解工作岗位及其职责权限。
- (2) 遵守角色规范，出力而不越位。
- (3) 了解单位和上司对我们工作的期待。

➤ 短视频“积极主动的工作态度”

第二节 职场人际关系解析



一、职场人际关系的特点

1. **被动性**。可能选择自己的上司和同事，更不可能改变同事和上司。
 - 短视频“如何定义职场和人际关系？”
2. **等级性**。地位决定关系。
 - 短视频“老友记：严格的职场等级让好朋友咫尺天涯”
3. **职业性**。达成深层次的人际关系不多。
 - 短视频“职场人一定分清楚工作关系和私交关系，不要让质疑和猜测毁了友情”
4. **复杂性**。职场友谊中，必须把握好距离。
 - 短视频“美女被公司录用，不料职场上人心复杂，这一幕就是典型的例子！”

二、影响职场人际关系的因素

1. **职位**。由职务、职权和责任组成。
2. **个性**。一个人的整体精神面貌，年龄、容貌、能力、兴趣、爱好、态度、观念等。

3. 行为方式。在实现行为目标过程中所采取的方法或所通过的途径。
4. 沟通能力。与他人沟通得越充分，就越有可能实现自己的目标。

三、职场人际关系的发展过程

1. 职场人际关系的建立。沟通是职场人际关系建立最重要的一部分。
2. 职场人际关系的定位。自我定位、对人际关系的定位、对交往对象的定位以及他人对我们的定位。
3. 职场人际关系的改进。人际距离的调控。
4. 职场人际关系的维护。人际关系的保持、微调及人际关系的挽救。
5. 职场人际关系的终止。有些人际关系从建立到结束可能非常短暂。

四、职场人际关系的处理原则

1. 换位思考

从他人的角度看事情的方法

- (1) 经常提醒自己：别人与我不同。
- (2) 不要将自己的看法强加于人。
- (3) 以理解的心态接纳别人的观点或行为。
- (4) 时常问问自己：我处在他的位置会怎样。
- (5) 遇事把“你”放在“我”的前面。

2. 平等待人。不对人“另眼相看”。

3. 学会分享。培养与同事之间的感情。

4. 欣赏他人。寻找并欣赏别人优点的方法。

- (1) 自觉地找出别人的优点。
- (2) 改变一下观察别人的视角。

➤ 短视频“同事相处：欣赏赞美”

5. 乐于付出。付出者，因为慷慨和大度，一般总能获得更好的人际关系资源，虽然在短期内利益可能受损，但长期来看，是会获得回报的。这就像知名的企业家康利所言：“做一名付出者，并不会帮你赢得一百码冲刺，但却可以帮助你赢得马拉松。”当然，付出也要讲究策略，知道什么该付出，什么时候付出，对什么人付出，而这种策略，并不影响付出的成色和诚意。

6. 诚信宽容。古人说：人无信则不立。诚实守信是做人的基本准则，是人与人交往的基础，是一切职业道德的“立足点”。

7. 持之以恒。很多人在“蘑菇经历”时最容易产生的念头，就是放弃。真正的成功，属于坚持不懈的人。“不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海”，在职场中要有百折不挠、持之以恒的精神。

8. 互惠共赢。工作从来都不是一个人的事情，需要同事之间、不同部门之间的相互合作才能够创造出好的业绩。

➤ 短视频“看亮剑，体会互惠原理”

课后作业

案例“职场中的修炼”。

思考与讨论

- (1) 案例中的“他”是怎样从工作不开心而变为公司骨干的？
- (2) 谈谈这个案例给你的启示。

人际关系与沟通技巧 课程教案（十六）

课题：第七章 初入职场

第三节 与不同类型的人的沟通技巧

课时：1

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 掌握与职场中不同类型的人的沟通技巧。

教学重难点

1. 掌握 DISC 的性格分类方法。
2. 掌握不同性格类型的人之间的相处之道。

教学过程与内容

第三节 与不同类型的人的沟通技巧

导引案例：跟支配型的同事沟通

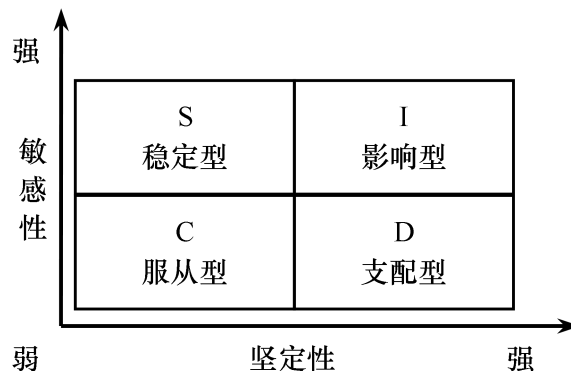
思考与讨论

1. 请问销售助理 B 的沟通有什么大问题吗？
2. 如果你是 A，如何与销售助理 B 沟通？

一、性格矩阵图

DISC 的性格分类方法。DISC 性格分类方法有两个尺度：一个是坚定性，另一个是敏感性。从支配性（D）、影响性（I）、稳定性（S）和服从性（C）四个人格特质对人进行描绘，从而了解一个人的管理素质、领导素质以及情绪稳定性等方面。

二、四种性格类型的特点





三、不同性格类型的人之间的相处之道

（一）支配型性格

1. 与支配型性格的人相处
2. 与影响型性格的人相处
3. 与稳定型性格的人相处
4. 与服从型性格的人相处

（二）影响型性格

1. 与支配型性格的人相处
2. 与影响型性格的人相处
3. 与稳定型性格的人相处
4. 与服从型性格的人相处

（三）稳定型性格

1. 与支配型性格的人相处
2. 与影响型性格的人相处
3. 与稳定型性格的人相处
4. 与服从型性格的人相处

（四）服从型性格

1. 与支配型性格的人相处
2. 与影响型性格的人相处
3. 与稳定型性格的人相处
4. 与服从型性格的人相处

课后作业

1. 布置章后练习：知识巩固与实践训练
2. 【自检】自我认知测试——职场能力简易测试
测试后，结果是你了解的自己吗？

人际关系与沟通技巧 课程教案（十七）

课题：第八章 与同事沟通的技巧

第一节 熟悉工作环境并融入团队

第二节 认识你的同事

课时：1

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 了解同事之间的差异。
2. 了解四种类型的同事。

教学重难点

1. 了解同事之间的差异。
2. 掌握四种类型的同事。

教学过程与内容

第八章 与同事沟通的技巧

导引案例：职场隐形人

思考与讨论

1. 职场隐形人是怎么出现的？
2. 怎样避免让自己成为职场隐形人呢？

第一节 熟悉工作环境并融入团队

一、要尽快“入乡随俗”

善于发现组织中被大家认可的工作“礼仪”和习惯，掌握“当地语言”，即工作场所的专门用语和术语，学习同事们的做事方式。

- 短视频“冲线：办公室居然有这么多术语，职场新人不能不学啊”

二、融入同事的爱好之中

尽快了解周围同事们的兴趣，在日常交流时多谈或多听同事感兴趣的话题，这样和同事之间更容易产生亲近感，如果自己也有相同的爱好，就更容易被同事接纳。

- 短视频“麦瑟尔“成功”融入同事们的 party 活动，借此机会练习脱口秀”

三、增进与同事的交往和沟通

参与各种集体活动，对单位有更为全面的了解，让更多的领导和同事认识、了解自己。

- 短视频“上班族的日常，下班之后办公室的同事一起出发约饭。”

◇ 讨论案例“喜欢敞开门工作的杰克”。

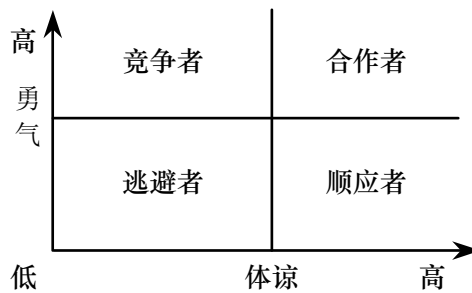
问题：你认为杰克很快就当选院长助理的原因是什么？

第二节 认识你的同事

一、同事之间的差异

1. 性格不同
2. 思想观念不同
3. 能力差距
4. 竞争关系

二、四种类型的同事



1. **竞争者**。高勇气、低体谅。勇于表达自己的意见，但对他人的意见置若罔闻，常以“自我”为中心。

2. **合作者**。高勇气、高体谅。既敢发表自己的意见，对别人的意见也能悉心听取，是理想的合作伙伴。

3. **逃避者**。低勇气、高体谅。既不表达自己的意见，又对他人想法不感兴趣，是个袖手旁观者。

4. **顺应者**。低勇气、低体谅。不敢表达自己的意见，对他人想法随声附和，是无主见的人。

◇ “零和游戏”原理

课后作业

◇ 案例“小李做错了吗？”

问题：

1. 在这场沟通中，小李赢了吗？
2. 你认为小李该怎么做？

人际关系与沟通技巧 课程教案（十八）

课题：第八章 与同事沟通的技巧 第三节 与同事相处的原则、技巧与禁忌

课时：1

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 了解与同事相处的原则、技巧与禁忌。

教学重难点

1. 掌握与同事相处的技巧。
2. 掌握与同事相处的禁忌。

教学过程与内容

第三节 与同事相处的原则、技巧与禁忌

引导案例：被约谈的王小明

思考与讨论

1. 王小明为什么会被约谈？
2. 你认为王小明应该如何做呢？

一、与同事相处的基本原则

1. **学会尊重。**尊重人格、讲究批评的艺术、尊重他人。
 - (1) 尊重人格。
 - (2) 讲究批评的艺术。
 - (3) 尊重他人，从小事、细节做起。
2. **相互体谅。**切忌尖刻地批评别人、主动帮同事解围。
 - (1) 切忌尖刻地批评别人。
 - (2) 主动帮同事解围。
3. **适当吃亏。**容人之过，谅人之失；大事清楚，小事糊涂。
 - (1) 容人之过，谅人之失。
 - (2) 大事清楚，小事糊涂。

思政设计

本知识点的介绍中，可择吕端的两则故事介绍给同学，而后请同学讨论何事可糊涂何事需慎重。

“诸葛一生唯谨慎，吕端大事不糊涂”——李贽【明】

《宋史·吕端传》：“太宗欲相端。或曰：‘端为人糊涂。’太宗曰：‘端小事糊

涂，大事不糊涂。’决意相之。”

故事一：公元995年，吕端被宋太宗提升为宰相。对这个一人之下、万人之上的位置，吕端并不觉得有多了不起，他想的是如何调动全体臣僚的积极性，为此不惜自己放权和让位。当时和他有同样声望的还有一位名臣寇准，办事干练，很有才能，但是性子有些刚烈。吕端担心自己当了宰相后寇准心中会不平衡，如果闹起矛盾来，朝政会受到影响，于是就请太宗另下了一道命令，让担任参知政事（副宰相）的寇准和他轮流掌印，领班奏事，并一同到政事堂中议事，得到了太宗的批准，也平和了寇准的情绪。后来，太宗又下诏说：朝中大事要先交给吕端处理，然后再上报给我。但吕端遇事总是与寇准一起商量，从不专断。过了一段时间，吕端又主动把相位让给了寇准，自己去当参知政事。

故事二：有一年，李惟清被太宗从掌管全国军事的枢密使位子上换下来，去当负责监察百官的御史中丞，虽然是平调，但实际权力发生了变化，他认为是吕端在中间使坏。于是，李惟清趁吕端有病在家休息机会告了吕端一个恶状。事情传到吕端耳中后，吕端不以为然，既没有去对皇帝表白，也没有去找李惟清算账，而是淡淡地说：我一辈子行得正；坐得直，没有做什么对不起人的事，又怕什么风言风语呢？

故事三：在吕端刚刚担任参知政事（副宰相）的时候，他从文武百官前面经过，一个小官由于平时听多了吕端“糊涂”的传闻，对他很不服气，以很不屑的口吻来了一句：这个人竟也当了副宰相了？吕端的随行人员觉得很不公平，要问那个人的姓名，看看是干什么的。吕端制止说：不要问，你问了他就得说，他说了我也就知道了，而我一知道，对这种公然侮辱我的人便会终生不能忘。着意地去报复对我来说是肯定不会的，但以后如果有什么事涉及他，撞到我手里，想做到公正对待也一定很难。所以，还是不知道的好。

故事四：李继迁是党项族人，曾归顺北宋，后来叛宋，在西北部边境上屡次骚扰。一次在与宋军的交战中，他的母亲当了宋军的俘虏。这个消息报到朝廷后，太宗就想处死这个老太太。当时寇准正担任掌管全国军事的枢密副使，太宗单独召见了寇准，跟他商量此事，准备在边境上大张旗鼓地把老太太杀掉，以惩戒那些与朝廷作对的人。

寇准从太宗处回去时，经过宰相的办公地，吕端猜想可能是要与他商议大事，就对寇准说：边境上的日常事务，我没必要知道。如果是军国大事，我位居宰相，你应该告诉我。虽然不是军国大事，但寇准也原原本本地告诉了他。吕端说：这样做好像不太合适，请你暂缓处理，我去找皇帝说说。他来到太宗面前说了一通道理：从前楚汉相争时，项羽抓住了刘邦的父母，想要把他们在阵前用锅煮了，可是刘邦说如果你一定要煮，那么分我一杯肉汤喝吧。做大事的人不会顾虑到他的父母，更何况李继迁这样的蛮夷叛乱之人呢？陛下今天杀了老太太，明天就能捉住李继迁吗？如果捉不住，那只能结下怨仇，更坚定他的反叛之心。

太宗觉得他说的很有道理：那你说应该怎么办呢？吕端说：不如在延州（延安）妥善安置老太太，对李继迁实行攻心战，虽不一定能招降，但他母亲总还在我们的掌握中。太宗连连说好：多亏了你，几乎误了国家大事。后来，李母病死在延州，而李继迁则在1004年攻打吐蕃的时候中箭身亡，他的儿子归顺宋朝。吕端的高瞻远瞩收到了很好的效果。

4. 平等待人。不能因为种种差异而对他人“另眼相看”。

5. 求同存异。需要换位思考。

6. 保持距离。适用心理学上的“刺猬效应”。

二、与同事相处的基本技巧

（一）办好日常的小事、杂事

（二）赢得同事的配合

1. 默契感的培养。培养同事间的默契感。

2. 同事间的帮助。要想得到别人的帮助，首先要帮助别人，而且帮助的人越多，得到的帮助就会越多。

3. 同事间的欣赏。尊重人格、讲究批评的艺术、尊重他人。

“人人都喜欢赞扬。”——亚伯拉罕·林肯

（1）赞美的时机

（2）赞美的场合

（3）赞美的内容

4. 工作之余多联系。在工作之余多走动，多联络感情。

（三）积极面对竞争。竞争中有合作，合作中有竞争。

（1）抱以积极、正确的态度

（2）竞争中不忘合作

（3）化解矛盾，共同进步

三、与四种类型的同事相处的技巧

1. 与竞争者相处的技巧。善意的提醒，用事实说话。

2. 与合作者相处的技巧。积极地听取他们的意见，分享自己的观点、看法。

3. 与逃避者相处的技巧。与他们相处需要耐心，要循序渐进。

（1）平时对他们多一些关怀

（2）邀请他们共同参与集体活动

（3）找出他们的兴趣点

（4）客观、公正地评价他们的成绩

4. 与顺应者相处的技巧。了解他们的真实想法，让他们说出自己的意见。

（1）保持足够的谦逊

（2）把他们看得很重要

四、与同事相处的禁忌

（1）拉帮结派

➤ 视频“大公司拉帮结派严重怎么办？求职妹子直呼：我跟企业家站一队！”

（2）口无遮拦

➤ 视频“无业青年和美女老板晚餐！口无遮拦！夸人夸不到点上！职场必看”

（3）闲谈人非

➤ 视频“男子要帮好友打官司，背后说同事坏话，对方就在身后听见一切”

（4）推卸责任

➤ 视频“90后小伙工作总是找理由推卸责任，看老板如何测试小伙，太现实了”

（5）争论不休

➤ 视频“电视剧：两人在领导面前争论不休，互相推卸责任双双被停职反省！”

（6）疑神疑鬼

➤ 视频“老板怀疑女记者是来暗访的，疑神疑鬼的，结果错了一次好机会”

思政设计

用以下古语做本章的结尾：

子曰：不在其位，不谋其政。——《论语·泰伯》

大意：孔子说：不是担任某一职位，就不去设想那个职位的业务。

君子以思不出其位。——《周易·艮》

大意：君子考虑事情不超过自己的职权范围。

提示：应重点强调同事之间应该互相帮助，但不能指手画脚。

课后作业

1. 布置章后练习：知识巩固与实践训练
2. 【自检】自我认知测试——第一印象能力测评
测试后，结果是你了解的自己吗？

人际关系与沟通技巧 课程教案（十九）

课题：第九章 与上司沟通的技巧

第一节 认识你的上司

课时：1

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 了解不同类型的上司。
2. 了解为什么和上司难相处。

教学重难点

1. 了解不同类型的上司。
2. 掌握与上司相处的原则、技巧与禁忌。

教学过程与内容

第九章 与上司沟通的技巧

导引案例：支持上司就是成就自己

思考与讨论

1. 案例中办公室副主任遇到了怎样的困扰？
2. 办公室副主任是怎样成就自己的？

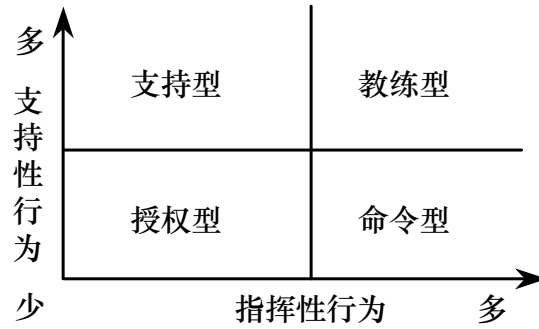
第一节 认识你的上司

一、和上司难相处的原因

- (1) 地位不同。社会成员在社会系统中所处的位置。
- (2) 利益不同。为了各自的利益，常常有意无意地进行防守反击。
- (3) 群体关系复杂。是一个复杂的人际关系网。
- (4) 性格冲突。通常情况下是融洽和谐的，但也不乏冲突、争执等现象。
 - 视频“安迪告诉关关，作为底层员工，最重要的是配合上司完成工作”
 - 视频：余世维——老板想的跟你不一样！

二、四种类型的上司

按照行为方式，将上司的行为分为指挥性行为（指挥性行为是一种单向沟通，是一种职责性的行为，它的作用偏向于帮助下属提升能力）和支持性行为（支持性行为是一种双向沟通，是一种辅导性的行为，它的作用偏向于帮助下属增强意愿）。



- 视频：不同类型的上司采用不同的策略，对症下药才是王道
- 视频：什么样的老板容易成功周鸿祎现场谈看法，值得参考！
- ◇ 课堂游戏“四国大战”

相关讨论

- (1) 比赛开始前，团队是如何制定行动规则的？
- (2) 比赛中，每个队员是否听从了领导者的指挥？
- (3) 正在战斗的队员有没有听到多人在指挥，如何分辨真正的领导？

课后练习

案例“王丹和她的女上司”

思考与讨论

1. 王丹和她的女上司的关系出了什么问题？
2. 王丹为什么会被调换工作岗位？

人际关系与沟通技巧 课程教案（二十）

课题：第九章 与上司沟通的技巧 第二节 与上司相处的原则、技巧与禁忌

课时：1

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 掌握与上司相处的技巧。

教学重难点

1. 掌握与上司相处的技巧。
2. 掌握与上司相处的禁忌。

教学过程与内容

第二节 与上司相处的原则、技巧与禁忌

引导案例：小王做错什么了？

思考与讨论

1. 主管为什么放心不下小王做事情呢？
2. 小王在接待领导的过程中有什么问题？他应该怎样做才对？

一、与上司相处的基本原则

1. **坚定拥护上司。**坚定地拥护上司，尊重上司的权威，对上司忠诚。
 - 视频：为什么创业老板，把打工者的忠诚，看的很重？今天讲其中一个原因
 - 视频：为什么创业老板，把打工者的忠诚，看的很重？今天讲第二个原因
2. **真诚赞美上司。**发现以及赞美上司的闪光点。
 - 视频：夸领导的境界～高情商
3. **主动进行沟通。**大多数管理者都习惯单向沟通。
 - 视频：职场中，主动汇报工作与从不汇报工作的下属，哪种责任心更强
4. **注意沟通的技巧。**一定要明白交流的目的，并做好充分的准备。
 - 视频：：如何和领导沟通，知道这六个技巧，就够了
5. **多提改善建议。**善于提建议是一名好员工应当具备的素质之一。
 - 视频：下属说出自己的建议，领导听了感觉很对，但还需要考虑考虑
6. **适度展现自我。**学会在适当的时候表现自己，让上司看到自己的能力。
 - 视频：老实的自己无法和领导搞好关系？心理专家一个故事，给你启发

◇ 案例分析：小忠与他的老板的沟通谈话记录

“老板，您真的不打算让我的团队使用这种新的办公软件吗？”

“是的，小忠。我对这套软件是否真的能提高你们的工作效率表示怀疑。还有，为了配

合这种软件的使用，我们的硬件设备可能要来一次大规模的更新，这不是一笔小数目，小忠，而且这笔钱并不在公司的预算之内。再说，我对你们目前的工作状况很满意”。

“可是老板，我想我的部门很需要这套软件，而且它也确实能给我们带来很大的好处”。

“是吗？说说你的理由”。

“具体我也说不清，我想的但确是这样的”。

“小忠，很抱歉，就凭这点儿理由你没法说服我”。

明显小忠没做好准备。他应该再向上司建议前做好充分的准备，应写，出适当充分的理由，要重点说明使用这个软件能给公司带来的好处公司投入这一部分资金是划算的，使老板愿意增加这一部分投入。

思政设计

在本知识点讲述结束后介绍以下内容。

朝，与下大夫言，侃侃如也。与上大夫言，誾誾如也。君在，踧踖如也，与与如也。
——《论语·乡党》

大意：上朝时，与下大夫说话，温和而愉快的样子；与上大夫说话，正直而坦诚的样子；国君临朝时，恭敬而警惕的样子，稳重而安详的样子。

提示：因人、因事、因地，沟通时应该选合适的态度、恰当的语言。

二、与上司相处的基本技巧

（一）掌握请示与汇报工作的技巧

1. 工作安排要边听边记。在上司安排工作的时候，下属就要做好记录。

接受命令的要点：第一做什么及结果标准、第二怎么做、第三完成时间。（KISS原则，6W2H方法）

2. 将任务理解透彻。

①多问自己几个为什么；②多考虑完成任务可能会遇到的问题和障碍；

③有不明白的地方要随时向上司请教；④在脑子里有一个成形的计划。

3. 以成果为导向拟订和实施计划。可以利用6W2H分析法来制订可行的实施计划。

4. 巧妙地向上司提出意见和建议。请上司对工作任务给予指点、提出意见和建议。

5. 呈报令人满意的工作总结。一项工作结束后，应该及时进行总结并向上司汇报。

➤ 视频：公安局代局长工作能力差，汇报工作令领导发飙

➤ 视频：职场沟通策略：三个习惯让你和领导的交流没有障碍

◇ 案例分析：请示的学问：给老板问答题还是选择题？

公司里最常见的场景之一：

一个销售去见了客户，带着一肚子郁闷地回到公司，冲到老板的房间说：老板啊，我今天去见那个某某客户了，人家要咱降价啊。您拿个主意吧，咱降还是不降啊？

如果你是老板，这个时候你会怎样回答呢？

分析：老板，会怎样回答：

第一，你对这个案子十分了解，你可以对此做出迅速反应，一拍桌子，说：降什么降啊？这个案子我们有绝对优势。挺住！

第二，你对这个案子不那么了解，你的第一反应是了解情况：哦？为什么？客户的理由是什么？你们是怎样跟客户谈的？客户要求降价是因为我们的产品不够好？还是因为他们的预算有限？还是因为竞争对手？还是因为决策人想省钱邀功？抑或是他有什么别的想法？总而言之，是一大串的问题。

销售人员正确的做法应该是：

1. 不要急于找老板决定（紧急情况另作讨论），先把事情的前因后果、来龙去脉想想

清楚；

2. 起草一份邮件或者报告，给老板几个选择：降，不降，部分降，现在不降，先等等……给出每一种选择的理由，并且告诉老板你倾向的选择是哪一个，为什么。

道理：在你答卷的时候，你是喜欢问答题呢，还是喜欢选择题呢？老刘自己喜欢后者，因为后者简单。

（二）说服上司的技巧

1. 了解上司的观点

➤ 视频：如何说服领导？看李鸿章策划的手段，其中技巧和教训，值得注意

2. 站在上司的角度想问题

➤ 短视频：老板比较关注的问题你要时刻思考

3. 准备充分应对上司的质疑

➤ 短视频：受到领导质疑后，她用实力证明自己！

三、与四种类型的上司相处的技巧

1. 与命令型上司相处的技巧。以工作为中心，把决策权交给上司，请示汇报要及时，掌握言辞的分寸，多问怎么做事。

2. 与教练型上司相处的技巧。主动沟通交流，多寻求支持帮助。

3. 与支持型上司相处的技巧。促进私人交往，大胆表达意见。

4. 与授权型上司相处的技巧。主动承担任务，积极建言献策。

四、与上司相处的禁忌

1. 谈论非工作话题。不要把私人的情感牵扯到工作中来。

2. 不管理情绪。不要把私人的情感牵扯到工作中来。

3. 过分苛求上司。上司也是个普通人而不是个十全十美的人。

4. 防御性沟通。打破防御壁垒，主动寻求措施以消除防御性心理。

5. 试图逃避责任。承认错误并改正错误，也是负责的表现。

➤ 短视频：港剧：雅思工作出错要承担责任，虞苇筵却认定她想逃避责任

1. 掌握不好分寸。记得彼此的关系是上下级关系。

2. 尊重领导，服从指挥，必要的礼节，遵守工作规则。不要在背后议论。

课后作业

1. 下面两个场景：

第一个场景：王总找到小刘，问：“小刘，最近业绩怎么样？”小刘说：“还不错。”

第二个场景：王总找到小李，问：“小李，最近业绩怎么样？”小李说：“我这个月的业绩目标是 50 万元，已经完成了 49 万元，还有 5 个近期签单的意向客户。”

问题：比较一下，哪种方式更有说服力？

问题答案：毫无疑问是第二种，小李用数据说话，结果非常清晰。我们在回答上司的提问时，如果能列举出一些相关数据，那么就更容易得到上司的赏识。

2. 布置章后练习：知识巩固与实践训练

人际关系与沟通技巧 课程教案（二十一）

课题：第十章 与下属沟通的技巧

第一节 认识你的下属

课时：1

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 了解对待下属的几种观点。
2. 了解不同类型的下属。

教学重难点

1. 掌握与四种典型下属的特点。

教学过程与内容

第十章 与下属沟通的技巧

导引案例：微信风波

思考与讨论

1. 你认为主管的做法有问题吗？
2. 如果你认为主管的做法有问题，他的问题出在哪里？如果你认为主管的做法没有问题，又是为什么？
3. 从这个案例中，你能得到什么启示？

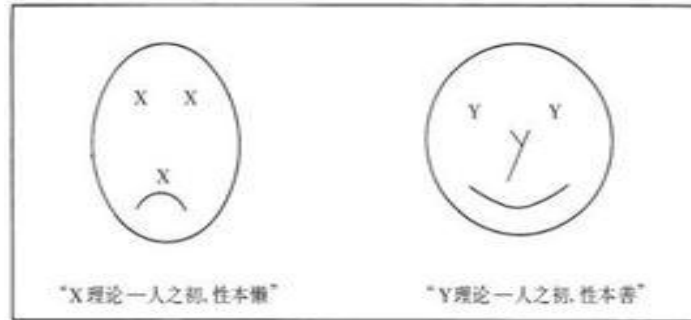
第一节 认识你的下属

一、看待下属的几种观点

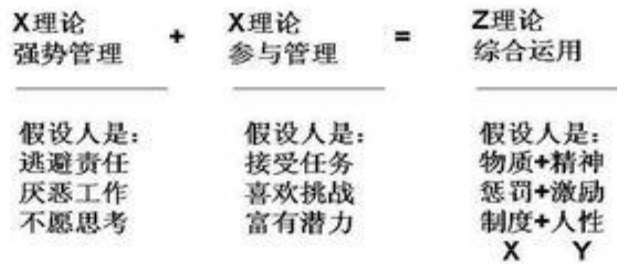
“X 理论”



“Y 理论”

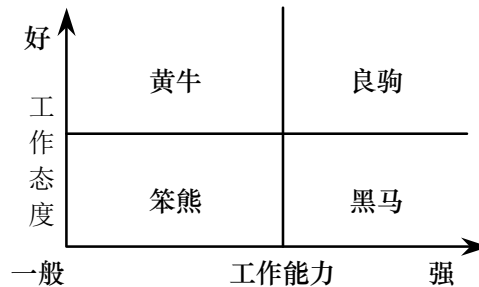


“Z理论”



➤ 短视频：PMP 考试-麦格雷戈的 XY 理论讨论：以上三种理论的异同

二、四种典型的下属



一个人的成就大小，取决于两方面的素质：

- (1) 工作态度
- (2) 工作能力

➤ 短视频：如果老总还这样管下属，就别怪人家说拴条狗都能当领导！

下属风格	工作态度	工作能力
良驹型	头脑清晰，思维敏捷，遇事果断，有自己独立的见解，工作态度很好，把努力工作看成是自己的职责。	工作能力较强，责任感很强，在没有监督和约束的情况下就能很好地完成自己的工作。
黑马型	活跃、性格开朗，有冲劲、进取精神以及勃勃雄心。工作态度有限。他们择业或工作的目标首先是为了自己的利益。	能力很强，业务素质高，只要他们愿意去做，就没有做不了的事情。比较自负，缺少合作精神，爱搞小团体。

黄牛型	做事认真负责，易于管理。工作态度很好，敬业精神，为工作加班加点，即使没有报酬也没什么怨言。	能力不是很强领导在考虑把任务交给他们时总有一种不放心感。这种类型的下属不能太多
笨熊型	工作态度也一般，基本上把工作看成是一种谋生的手段，而不是自己的事业。	能力较弱，只能做一些简单的事情。有些人也非常勤奋地工作，工作效率非常低。

案例分析：主管和业务员

小刘刚办完一个业务回到公司，就被主管马林叫到了他的办公室。

“小刘哇，今天业务办得顺利吗？”

“非常顺利，马主管，”小刘兴奋的说，“我花了很多时间向客户解释我们公司产品的性能，让他们了解到我们的产品是最合适他们使用的，并且在别家再也拿不到这么合理的价格了，因此很顺利就把公司的机器，推销出去一百台。”

“不错，”马林赞许的说，“但是，你完全了解了客户的情况了吗，会不会出现反复的情况呢？你知道我们部的业绩是和推销出的产品数量密切相关，如果他们再把货退回来，对于我们的士气打击会很大，你对于那家公司的情况真的完全调查清楚了吗？”

“调查清楚了呀，”小刘兴奋的表情消失了，取而代之的是失望的表情，“我是先在网上了解到他们需要供货的消息，又向了解了他们公司的情况，然后才打电话到他们公司去联系的，而且我是通过你批准才出去的呀！”

“别激动嘛，小刘，”马林讪讪地说，“我只是出于对你的关心才多问几句的。”

“关心？”小刘不满道，“你是对我不放心才对吧！”

问题：

1. 这次沟通失败是谁的错误？
2. 你认为主管和业务员该怎么做？

课后作业

案例“老板的做法对吗？”

思考与讨论

1. 你认为王师傅的老板做得对吗？
2. 本例中，老板是应该遵守厂里的制度处罚王师傅以杀鸡儆猴呢？还是应该维护给厂里带来价值的王师傅的利益呢？

人际关系与沟通技巧 课程教案（二十二）

课题：第十章 与下属沟通的技巧

第二节 与下属相处的原则、技巧与禁忌

课时：1

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 掌握与下属相处的基本技巧。
2. 掌握与下属相处的禁忌。

教学重难点

1. 掌握与下属相处的基本技巧。
2. 掌握与下属相处的禁忌。

教学过程与内容

第二节 与下属相处的原则、技巧与禁忌

短视频：两种不同风格的领导，哪一个更得人心显而易见，做领导也是门学问

问题：两种不同风格的领导，哪一个更得人心

一、与下属相处的基本原则

- (1) 公道正派。遵循“等距离”原则。
 - 短视频：护士长庇护同事，在院长面前说公道话，真是好领导！
- (2) 知人善任。熟悉下属才能知人善任。
 - 视频：战将：韩先楚太优秀，首长愿用一个师交换，知人善任百战百胜
 - 视频：乔家大院：乔致庸知人善任，把下伙计升为大掌柜，这魄力不得不服
- (3) 信任理解。对下属要放心使用，对其工作要坚决支持。
 - 短视频：马云强调老板与员工之间需要信任，不要把员工当傻子
- (4) 关心下属。把关心下属的成长进步和冷暖疾苦放在心上。
 - 视频：北大纵横王璞：关心员工往往会收获意想不到的惊喜（真知灼见）
- (5) 积极沟通。下属是执行者和完成者，下达命令后仍要积极地与下属沟通交流。
 - 短视频：善与下属沟通的上司
- (6) 保持距离。客观的评价下属，在下属中树立起威信。
 - 短视频：下属太放肆，影帝黄渤教下属怎么做人！

思政设计

在本知识点讲述完毕后介绍以下内容。

子曰：“道千乘之国，敬事而信，节用而爱人，使民以时。”——《论语·学而》

大意：孔子说：“治理诸侯之国，要尽忠职守与令出必行，节省支出而爱护众人，选择适当的时候征用百姓服劳役。”尽量不给下属造成困扰，影响他们正常的活动。

提示：做为上级，在分配指派工作任务时要适宜、要合理。

二、与下相处相处的基本技巧

1. **工作指令要准确传达。**传达指令的5W2H分析法（又叫七问分析法）。

➤ 短视频：团队执行力提升：如何培养下属成为执行型人才受用

2. **布置工作任务要及时确认。**确认下属对任务已充分理解。

3. **调动积极性要充分授权。**把整个事情委托给下属，同时交付足够的权力让其做必要的决定。

➤ 短视频：看亮剑学管理，职场中李云龙对下属的授权，值得每个领导学习

4. **采用海豚式管理。**以原则为中心的管理模式。“海豚式”管理者用“脑”和“心”来领导下属，既关心工作成果，也关心员工成长，是刚柔结合、有血有肉的管理者形象。

三、与四种类型的下相处相处的技巧

1. **与良驹型下相处相处的技巧**

(1) 充分信任。

(2) 宽容和理解。

(3) 适时提醒。

2. **与黑马型下相处相处的技巧**

(1) 给予表扬激励。

(2) 给他们提供发挥能力的空间。

3. **与黄牛型下相处相处的技巧**

(1) 多多指导。

(2) 持续培训。

4. **与笨熊型下相处相处的技巧**

应设法将其转化为其他类型，或从单位中予以剔除。

四、与下相处相处的禁忌

1. **事必躬亲。**不要干预或包办下属的事情。

➤ 短视频：身体力行不等于事必躬亲

➤ 短视频：什么都亲力亲为的领导，是个好领导吗？听听樊登怎么说书香北京

2. **独断专行。**群策群力、集思广益。广泛的听取各个方面的意见建议，不搞一言堂。

➤ 短视频：总裁的独断专行，导致小部分股东直接退股，商场无父子！

3. **过分让步。**拒绝下属推卸责任的企图，做到不过分让步。

➤ 短视频：领导遭醉酒下属狂骂，领导也忍够了他的大嘴子，一顿教训让他滚蛋

4. **新老有别。**对待新老员工时应一视同仁，不能亲疏有别。

➤ 短视频：第八号当铺：新人被经理提拔引老员工不满，经理解释令其信服

5. **当众斥责。**私下里对下属提出批评。有些问题必须在大会上讲，最好是对事不对人。

6. **轻易许诺。**言必信、行必果，不要轻易对人许诺。

➤ 短视频：为了让员工加班，老板连着几天许诺，最后一个都没实现

➤ 短视频：老板不承认之前的许诺，员工扬长而去（第二集）

课后作业

1. 布置章后练习：知识巩固与实践训练

2. 【自检】自我认知测试——领导能力测评
测试后，结果是你了解的自己吗？

人际关系与沟通技巧 课程教案（二十三）

课题：第十一章 与客户沟通的技巧

第一节 销售沟通概述

课时：2

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 了解与客户沟通的原则。
2. 熟悉不同类型的客户。

教学重难点

1. 掌握不同类型的客户。

教学过程与内容

第十一章 与客户沟通的技巧

导引案例：被真诚打动的客户

思考与讨论

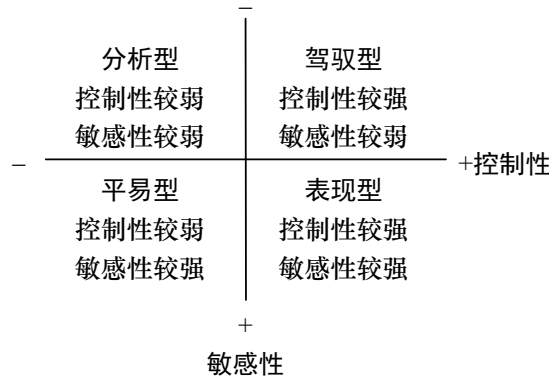
1. 案例中的小张夫妻是如何被小李打动的？
2. 请结合本章知识点，总结小李和小张夫妻之间的沟通过程。

第一节 销售沟通概述

一、销售关系中的沟通风格

有效沟通主要涉及构成行为的控制性与敏感性两个基本要素。其中，控制性反映了个人的行为在他人眼中显示出来的坚强有力与始终如一，而敏感性则反映了个人的行为在他人眼中显示出来的个人情感或关心他人的程度。将两者结合在一起，就能确定人们的沟通风格。

二、客户的类型



- 短视频“销售必须了解的——顾客类型之分析型”
- 短视频“销售必须了解的——顾客类型之驾驭型”
- 短视频“客户性格分析——顾客类型之平易型”
- 短视频“销售必须了解的——顾客类型之表现型”

三、与客户沟通的原则

1. **尊重**。“客户至上”。不能“势利眼”，无论大小客户都应该一视同仁地对待。
 - 短视频：大门医生不尊重客户被作为反面教材批判！
2. **了解**。了解客户的需求、懂得换位思考。
 - 短视频：七八社小课堂之如何打破客户的疑虑！
3. **真诚**。坦诚相待，让客户感受到你是真心实意为他们着想。
 - 短视频：做好销售，就是真诚用心去对待每一个客户，不带有色眼镜
4. **守信**。讲信用，讲信誉，信守承诺，忠实于自己承担的义务。

思政设计

选择以下例子之一辅助解释“真诚”“守信”的好处，并组织同学讨论相关问题。

火出圈的淄博和冷清的古城

综合媒体报道，2023年五一，没什么旅游资源的淄博及其烧烤可以说火出了圈，五一假期至少吸引了12万游客。不仅如此，全国各地的政商考察团，也开始一波一波的往淄博跑。不仅淄博的文旅目标提前完成，淄博的招商工作也轻松了不少。淄博之所以能做到这一点，靠的就是政通人和四个字。淄博政府和当地民众，真正把好客山东的精髓发挥到淋漓尽致，把游客当成自家人来对待。让游客体验到了被尊重、被呵护、被在意的感觉，体验到那种久违的温情和烟火气。



游客订五一淄博酒店竟被退一半差价，媒体：被限价酒店应得到补偿

2023-04-26 23:16:49 来源:南方都市报

南方都市报消息，因烧烤而大火的山东淄博，官方近日发布《致广大游客朋友的一封信》，称“五一”期间淄博中心城区酒店已基本售罄，客流量超出接待能力，建议游客错峰出游、避免扎堆，打出时间差、换得舒适度。从市场营销角度，这是一着好棋，减少接待人数可以提高游客体验，同时也能合理管控游客预期，以免高预期之下发生失望、不满，导致负面舆情。

头条@张道雨



与此形成鲜明对比的是旅游火了很多年的某古城，2023年的五一，旅游不再火热，被当地网友评价为“一把好牌打的稀烂”。



一把好牌打得稀烂！😂😂😂

回复 > 25分钟前 · 来自云南

1

头条@张道雨

问题：拥有众多优质旅游资源和超级响亮名号的某古城，为什么在2023年五一输给了名不见经传，旅游资源不多的淄博呢？这对你未来的职业生涯有何启示？

世界首富伍秉鉴

伍秉鉴（清末世界首富，1769—1843）

“怡和行”是当时的知名品牌，如果茶叶、丝绸包装上有“怡和行”的标志，在欧美市场上就会被直接认定为最好的商品。“怡和行”的商品最贵，办理相关业务时的手续费也最高，但英美商人仍优先与其合作，除非其无商品可销售。

茶叶是比较容易被串味的东西，怡和行的茶叶主要是福建的武夷茶。武夷到广州，广州再到欧美，山高水长，如何保持茶叶的品质？据记载，怡和行的诸多秘密技术之一是茶箱只用没有味道的枫木制作。

为了保证茶叶品质，伍秉鉴经常绕开茶商，亲自派人到茶叶产地去，全程监督茶叶的生产加工包装，严格把控品质。如果客户发现次品，不问原因直接退货。

据说，当年有一位波士顿商人，生意的没做好（可能是沉船了），欠了伍秉鉴7.2万元银元。因为还不起，也就没有办法按时回到故乡。伍秉鉴知道后，找来这个商人，说你是我见过的最好的商人，这次生意办砸了，不完全是你的责任。而后把账单给拿出来当场撕碎。接着说，现在账单没了，咱们两清了，你可以回家去吧。之后呢？据说这位商人后来成了美国巨富，家中挂了两幅画像，分别是华盛顿和伍秉鉴。

问题：你怎么看伍秉鉴会撕毁账单的行为？（类似事例还有很多，如孟尝君门客冯

援“薛国市义”，不熟悉的同学可自行查找）这对你未来的职业生涯有何启示？

课堂练习：

案例分析：老太太买李子

一天，李老太太拎着篮子去市场买水果。她来到第一家水果店里，问：“有李子卖吗？”店主见有生意，忙迎上去问：“老太太，买李子啊？您看我这李子又大又甜，还很新鲜！”没想到老太太一听，摇摇头，转身就走了。

李老太太来到第二家水果店，又问：“有李子卖吗？”

第二位店主也马上迎上前去说：“老太太，您要买李子啊？”

“啊。”老太太应道。

“我这里李子有酸的，也有甜的，那您是想买酸的还是想买甜的？”

“给我来一斤酸李子吧。”

李老太太：“有李子卖吗？”

第二天，李老太太又去买李子。第三位店主马上迎上前说：“老太太，您要买李子啊？”

“啊。”李老太太应道。

“我这里是李子专卖店，各种各样的李子都有，酸的，甜的，您要哪种啊？”

“给我来一斤酸李子吧。”

于是，第三位店主准备给李老太太称李子，同时他很奇怪地问老太太：“一般人在我这儿买李子都喜欢要甜的，您为什么要买酸的呢？”

李老太太说：“最近我儿媳妇怀上孩子了，特别喜欢吃酸李子。”

“哎呀，那要特别恭喜您老人家快要抱孙子了！您儿媳妇有您这样的婆婆真是天大的福气啊！”第三位店主忙说。

李老太太听他这么一说也很开心，忙说：“哪里哪里，怀孕期间当然最要紧的是吃好，胃口好，营养好啊！”

“是啊，这怀孕期间的营养是非常关键的，不仅要多补充些高蛋白的食物，听说多吃些维生素丰富的水果，生下的宝宝会更聪明！”

“是啊，那你知道哪种水果含的维生素更丰富一些呢？”老太太问道。

“我从书上看到，猕猴桃含有丰富的维生素！”

“是吗，那您这儿有猕猴桃吗？”老太太忙问。

店主笑呵呵地说：“有啊，您看我这进口的猕猴桃个大、汁多，含维生素多，您要不买一斤回去给您儿媳妇尝尝！”

这样，老太太不仅买了一斤李子，还买了一斤进口的猕猴桃，而且以后几乎每隔一两天就要来这家店买各种水果。

问题：第三位店主为什么成为最大的赢家？

参考答案：

首先，要了解客户的需求。通过提问的方式，准确了解客户对产品的需求，然后再围绕客户所需要的产品展开介绍和宣传。了解客户的基本需求是销售人员与客户第一次接触首先要明确的问题。

其次，要获取客户信息，深入挖掘潜在需求。在聊天中，店主获悉老太太表面是要买李子，但是她的潜在需求是要一个健康的大胖孙子。其潜在需求与具体需求的连接理由是“最近我儿媳妇怀上孩子啦，特别喜欢吃酸李子”，为了达到潜在需求而对儿媳妇的要求百依百顺。

再次，把客户的需求引导到自己的产品优势上来。客户对于如何实现自己的潜在需求，并不是一定能够做出正确的选择，这就需要销售人员先挖掘出问题，通过外在表象找出内在需求，然后引导客户到自己的产品上来。引导的目的是扩大销售。

课后作业

1. 案例分析：乔·吉拉德的销售故事（乔·吉拉德是美国著名的推销员。他是吉尼斯世界纪录大全认可的世界上最成功的推销员，从1963年至1978年总共推销出13001辆雪佛兰汽车。乔·吉拉德是世界上最伟大的销售员，连续12年荣登世界吉尼斯记录大全世界销售第一的宝座。）

有一天，一位中年妇女走进乔·吉拉德的雪佛兰汽车展销室，说她想在这儿看看车，打发一会儿时间。闲谈中，她告诉乔·吉拉德她想买一辆和表姐一样的白色的“福特”车，但对面“福特”车行的销售员让她过一小时后再过去，所以她就先来这儿看看。她还告诉乔·吉拉德今天是她55岁的生日。“生日快乐，夫人！”乔·吉拉德一边说，一边请她进来随便看看，接着出去交代了一下，然后回来对她说：“夫人，您喜欢白色车，既然您现在有时间，我给您介绍一下我们的双门式轿车，也是白色的。”他们正谈着，女秘书走了进来，递给乔·吉拉德一束玫瑰花。乔·吉拉德把花送给那位女士，说道，“祝您生日快乐！”女士感动得眼眶都湿了。“已经很久没有人给我送花了”，她说，“刚才那位‘福特’销售员看我开了部旧车，就以为我买不起新车，我刚要看车他却说要去收一笔款，于是我就上这儿来等他。其实我只是想要一辆白色车而已，只不过表姐的车是福特，所以我也想买福特。现在想想，不买福特也可以。”最后她在乔·吉拉德这儿买走了一辆“雪佛兰”，并写了一张全额支票。

问题：乔·吉拉德是[吉尼斯](#)世界纪录大全认可的世界上最成功的推销员，结合这个案例，分析他成功的原因？

人际关系与沟通技巧 课程教案（二十四）

课题：第十一章 与客户沟通的技巧

第二节 与客户沟通的技巧

课时：2

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 掌握与客户沟通的技巧。

教学重难点

- 掌握与客户沟通的技巧。

教学过程与内容

第二节 与客户沟通的技巧

引导案例：千方百计满足客户的“高难需求”

思考与讨论

1. 案例中的大型工程集团为什么能和河钢承钢签订长期直供协议？
2. 请谈谈案例中张海洋和他的技术团队是如何让客户满意的。

一、与客户沟通的基本技巧

（一）做好沟通前的准备

1. 了解客户的相关信息。
2. 做好相关资料的准备
3. 制定沟通策略
4. 选择或商定合适的沟通时间和地点
5. 明确沟通的底线
 - 短视频：组织客户拜访前准备的资料
 - 短视频：组织客户拜访前的准备的资料 2
 - 短视频：拟定顾客拜访计划保险

（二）取得客户信任

1. 打造专家形象。专业形象所具备的特征如下：

行为	专业形象所具备的特征
表情	微笑、友好的面部表情 不断地用眼神与顾客相互交流
手势	在腰部以上做手势 根据观众的人数多少来决定双臂张开的恰当的幅度，手掌向上 问候时触摸对方
衣着	暖色调、颜色对比不宜过于鲜明
语气	真实、诚恳，有很强的说服力 发音清晰 有表现力，强调关键词汇
声音	讲普通话 表达自己的感情，使用乐观、正确的词汇 尽可能大一些，充满自信

2. 具备专业能力

➤ 视频：陈律师对当事人说，如果认可我们的专业性，就听我们的意见

(三) 了解客户兴趣

通过询问、观察与分析，了解到客户的兴趣点所在并对症下药。

➤ 视频：在远方：姚远千里去义乌见客户，一眼发现老板的兴趣点，销售人才啊

(四) 处理疑虑

1. 做好应对客户疑虑的准备。做好应对客户疑虑的精神准备，做好具体的准备工作。

2. 分析客户真正的疑虑。了解客户提出疑虑的真正意图，从而采取相应的对策。其中，最简单的方法就是反问。

➤ 短视频：好好说话：将客户需求转变成产品需求，将客户疑虑层层剥除

3. 有的放矢地处理疑虑

- (1) 消除疑虑。
- (2) 消除误解。
- (3) 承认产品的缺点。

➤ 短视频：处理异议

讨论：如何分析和处理客户的异议？

异议	分析	对策
太贵了...	我有点动心，想买一个，但是不想花那么多钱。不是买不起，而是价格超出了预算。我需要更多信息	“王先生，我们的产品永远都是质价相等的。如果您购买了这种产品，您一定会觉得物有所值。”
让我想一想...	我有点被吸引。但是拿不准，需要花时间想一下不买的理由，需要更多说服的理由	“好的，李先生。您可以好好考虑几分钟。我随时准备回答您的任何问题。”
我想比较一下...	好的，我动心了。想买一个。但是我怎么确定这个产品和别的类似产品相比是最好的呢？	“我肯定，您不会接受质量不如这个的产品，对吧？”

		“我想，您不会把钱投到不提供这种服务的公司吧？”
我想同 ××商 量一 下…	我对这种产品有兴趣，就要打算购买了，但是我不着急，需要商量一下再说	“我想，如果您的××也亲眼看见了这种产品，一定会说服您立刻购买的。”

(五) 达成协议

1. 确认协议的细节
2. 签订销售合同
3. 致谢

➤ 短视频：中字——艺术家拉里桑德斯与骑士队签约！听听他对回归都说了些啥

(六) 共同实施

- (1) 要准时给客户送货，以免因时间问题让客户受到损失。
- (2) 对客户所需产品的数量和品种要核对准确。
- (3) 如果节假日搞促销活动，要将赠予客户的附加产品及时送到客户手中。
- (4) 关于产品的使用，销售人员要像专家一样给客户以专业的指导。

(七) 沟通后的关系维护

- (1) 从良好的售后服务开始。
 - (2) 建立好客户档案。
 - (3) 与关键客户经常保持沟通。
- 短视频：客户维护：不做一锤子买卖，用客户的认同去赢得新订单！
- 短视频：十年农资经验：客户维护之如何用细节抓住客户的心？
- 短视频：成交才是服务的开始，房产中介要想做的好，售后维护必不可少！
- 短视频：如何保持长久的合作关系，四招教你做好客户关系维护！

二、与不同类型的客户沟通的技巧

(一) 驾驭型风格的销售人员与不同类型客户的沟通

1. 驾驭型客户。事先与其确定沟通目标，为其得出独立的结论与决策提供心理空间与自由。

2. 表现型客户。导入情感，放宽时间限制，给予客户足够的考虑时间。
3. 平易型客户。显示出对他们及其家人的关注，适度放慢交易进度。
4. 分析型客户。切忌性急与过度冒险，也不能显示出优越感或好胜心。

(二) 表现型风格的销售人员与不同类型客户的沟通

1. 驾驭型客户。切忌让对方感觉自己容易情绪化、流于外表或者肤浅。

2. 表现型客户。导入程序与规范，若只是注重轻松交流而忽视产品推荐就可能一事无成。

3. 平易型客户。适度放慢沟通节奏，说话时降低音量与音调，多花时间与其建立良好的人际关系。

4. 分析型客户。注重事实与细节，而不是煽情与激情。

(三) 平易型风格的销售人员与不同类型客户的沟通

1. 驾驭型客户。需要意识到与其交往只是为了达成交易。
2. 表现型客户。要敢于提出自己的独特见解。
3. 平易型客户。需要有坚定的信念，甚至可以用稍微强硬的方式促使对方做出决定。
4. 分析型客户。需要保持冷静，不要太情绪化。

(四) 分析型风格的销售人员与不同类型客户的沟通

1. 驾驭型客户。需要将各种事实用不同的方式表达出来，一定要简洁明了。
2. 表现型客户。要尝试从情感上与其建立关系，从而达成交易。
3. 平易型客户。需要表现出对他们的兴趣，帮助这类客户做好资金预算。
4. 分析型客户。更要让对方懂得：“该出手时就出手”。

三、销售沟通中的障碍与润滑剂

(一) 销售沟通中的障碍

1. 传送者的因素

- (1) 目的不明。
 - (2) 表达模糊。
 - (3) 选择失误。
 - (4) 形式不当。
- 短视频：小伙子顶撞客户沟通失败，领导说你再做不出成绩就开除
 - 短视频：大爷去店里看车，被年轻销售瞧不起，最后大爷一次买五辆！

2. 接收者的因素

- (1) 过度加工。
 - (2) 知觉偏差。
 - (3) 心理障碍。
 - (4) 思想差异。
- 短视频：盘点沟通障碍系列，薛之谦超市买王八，把自己整蒙圈，这段笑喷了！

(二) 提高信息交流效率的途径

(1) 选择合适的沟通风格和方式。因人、时、地以及情景而异，选择适合的信息交流方式和沟通类型，以提高人际沟通和信息交流的效率。

- 短视频：听不懂方言沟通困难，护士推出“点菜式”护理，解决沟通障碍

(2) 提高传送者的表达能力。从两个方面努力：一是提高理解别人的能力；二是提高表达能力。

- 短视频：真正的销售高手需要超强的逻辑思维、观察能力和高情商表达！
- (3) 强化接收者的反馈能力。利用反馈表明或强化自己的观点和接受的程度。
- 短视频：高情商的销售员，把话说到客户心里去，总能让客户感到很舒服！
- (4) 保持交流通道的畅通。利用微信、QQ等，使信息交流迅速，并防止信息失真和噪音。

- 短视频：你懂如何了解和挖掘客户需求吗？还不赶紧学起来！

(三) 销售沟通中的润滑剂

- (1) 赞赏。风险最小、最易掌握。
- 短视频：看销售高手夸人！
- (2) 幽默。让人感觉温和、委婉。
- 短视频：跟王志文学销售送礼话术，巧妙转化+幽默引导，让客户开心收下！
- (3) 委婉。给人以平等待人、平易近人的感觉。
- 短视频：销售遇到反对意见的客户，你如何应对！
- (4) 寒暄。与客户拉近关系、增进感情。
- 短视频：保险销售实战精品课程-与客户的第一次面谈-寒暄赞美篇！
- 短视频：Powerplus 颐为——客户是可以这样拜访的！

课后作业

1. 布置章后练习：知识巩固与实践训练
2. 【自检】自我认知测试----领导能力测评

测试后，结果是你了解的自己吗？

人际关系与沟通技巧 课程教案（二十五）

课题：沟通技巧综合训练

第一节 倾听训练

第二节 提问训练

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 学会倾听的技巧。
2. 学会提问的技巧。

教学重难点

1. 掌握有效倾听的技巧。
2. 掌握提问的技巧。

教学过程与内容

第一节 倾听训练

1. 讨论倾听的意义、倾听的障碍、有效倾听的基本原则，学生总结归纳，教师补充完整。

有效倾听的意义：

- ◇ 增强沟通效力——满足倾诉者自尊心，真实了解他人
- ◇ 改善人际关系——“人们喜欢善听者更胜于善说者”；“专心听别人讲话，是我们给予别人最好的赞美”卡耐基名言，别人将以热情和感激来回报你的真诚
- ◇ 增强解决问题的能力——获取更多信息：“听君一席话，胜读十年书”
- ◇ 有助于个人发展——激发创造灵感，提高专业技能

有效倾听的障碍：

- ◇ 噪音——环境（楼道里的喧闹声，窗外的汽车喇叭声，电话铃声，打印机的噪音……），语义差异，口音等
- ◇ 注意力分散——心智时间差（听话的速度比说话的速度快4~6倍，因此客观上易走神，但是一个好的倾听者，他会努力使自己保持良好的倾听“弹性”：排除干扰，理解要点）
- ◇ 想着如何反应——不能设身处地正确理解他人
- ◇ 预先判断对方要讲的内容——感情：听觉过滤器（主观地排斥或接受）

有效倾听的基本原则：

- ◇ 适应讲话者的风格（节奏、音调、口音、语气等）
- ◇ 眼耳并用，全神贯注（不仅仅接收语言信息，同时接收思想情感）

- ◇ 理解他人，取消预先判断（站在他人角度，善于总结要点）
- ◇ 鼓励他人表达自己（用各种方式作适当反馈）
- ◇ 聆听全部信息（不轻易打断别人，不急于做出判断）
- ◇ 表现聆听兴趣（用积极的肢体语言如身体前倾，微笑等表现）

2. 倾听行为训练

小组练习 1（每组 3 人，轮流扮演讲述者，倾听者和观察者。观察者必须如实记录每个倾听者在倾听过程中的表现。通过练习，体验有效倾听的技巧和心得。具体内容见课件 2 之 20 页）

小组练习 2（传话练习。每排第一人想一句简单的话，小声告诉身后的同学，第二排的同学将此话传递给第三排的同学，依次类推，然后最后一排同学告诉大家他听到的内容，由第一排同学评论是否正确。）

第二节 提问训练

1. 归纳总结 4 种提问方式的特点和适用及不适用场合。

2. 提问行为训练

小组练习：每组可由多人组成，设计具体的场景，分别扮演讲述者、提问者和观察者。

由观察者记录双方所用的各类问题的类型，并由小组成员评价提问是否高效

场景一：应聘（面试官与应聘者轮流提问，获取所希望得到的信息）

场景二：说服老师改变主意，组织同学外出春游

场景三：宣传公司产品，说服犹豫不决的客户购买

人际关系与沟通技巧 课程教案（二十六）

课题：沟通技巧综合训练

第三节 反馈训练

第四节 肢体语言训练

授课方式及手段：讲授、讨论、练习

教学目标

1. 学会运用肢体语言的技巧。
2. 学会反馈的技巧。

教学重难点

1. 掌握使用和判断肢体语言。
2. 掌握提问的技巧。

教学过程与内容

第三节 反馈训练（了解和展示如何给出建设性的称赞和批评）

1. 倾听中的反馈训练（与倾听练习同时进行）

反馈语言的种类：积极回应——及时提问——重复内容——归纳重点——表达感受

反馈语言的表达：对内容的理解、表达出对方的情感、简述对方传递的信息的内容

2. 小组讨论：

如果你的老师（班主任、朋友、室友……）对你的评价伤害了你，你通常会有什么反馈？

- （1）不理睬（沉默是金）
- （2）打断他，为自己辩护
- （3）打断他，批评他的行为，表示不满
- （4）让他说完，然后问：“你为什么这么说？”或者问一些具体问题（如“你见过我这样做吗？”或“你认为应该怎样做？”）

✧ 选择客观准确的反馈语言：教参 p191

✧ 根据情景做出客观准确的反馈：教参 p192, p200~202

3. 小组活动：戴高帽子

学生分成若干小组，5~10人围坐一圈，请小组中的某一个成员坐到小组中央，小组的其他成员轮流说出他的优点以及令人欣赏之处，比如：性格、相貌、为人处事等方面。然后被称赞的成员说出哪些优点是自己以前就察觉的，哪些是不知道的。小组的每一个成员都要轮流到中央接受大家的赞扬。

此项活动的目的是让学生学习发现别人的优点并学会欣赏，以促进同学之间的相互肯定与接纳。此活动在比较熟悉的成员之间应用效果更好。

第四节 肢体语言训练

1. 行为练习

小组成员围坐在一起，闭上眼睛回忆这一周（阶段）自己学习、工作、生活的感受，然后每个人用手势和表情等肢体语言表达出自己内心的感受，让小组其他成员猜猜动作及表情所反应的感受是什么；再由被猜者说明猜测的是否准确。

（通过这一活动，可以帮助学生学会从他人的手势、表情、眼神、动作等沟通方式中理解他人，培养他们敏锐观察他人感受的能力）。

2. 小组讨论

◆ 为什么说沟通时的态度决定了肢体语言的运用甚至沟通的成功？

◆ 副语言（辅助语言，包括语速、音调、音量、音色、语气等）作为非语言沟通方式的一种，在沟通中起什么作用？

练习用不同的音色来说话，体会其中表达的不同意思。

练习用不同的语气来表达不同的效果。