

## 项目十 交流理解——沟通

### 10.1.1 沟通类型

**思政素材：**

**正式沟通。**

在日常生活和工作中接触的比较多的正式沟通是国家发布的各种文件通知，这是国家向我们传递社会管理工作的专门信息和政策，我们只有去充分的学习，才能精准掌握国家在这项工作上的方针政策，才能合理合法的开展相应的工作。因此，当我们看到国发布文件通知时，要主动学习，充分支持。

**素质目标：**

提高沟通能力，掌握新方向、新模式、新技术、新动态。

### 10.2.1 行为主体对沟通的影响分析

**思政素材：**

**个性对沟通的影响分析。**

诸葛亮，具有很高的情商，一番纵论天下局势打动刘备，更有后来流芳千古的舌战群儒。当时有些蜀国人埋怨诸葛亮制定的法令太严酷了，还很吝啬发布赦免令。诸葛亮得知后，没有生气，而是说了下面这段非常经典的话：“治世以大德，不以小惠，匡衡、吴汉不愿为赦，先帝亦言：‘吾周旋陈元方、郑康成间，每见启告，治乱之道悉矣，曾不及赦也。若刘景升父子岁岁赦宥，何益于治乎？’”。这段话的意思是：“治理天下应本着至公至德之心，而不该随意施舍不当的小恩小惠，所以汉朝的匡衡、吴汉治国理政就认为，无故开设罪犯不是件好事，先帝刘备也曾说到，我曾于陈纪字元芳，郑玄字康成交往，从与他们的交谈中，可以明了天下，兴衰治乱的道理，但他们从没有说过大赦罪犯也是治国之道，又如刘表父子，年年都有大赦之令，结果身死国灭。赦免罪犯，对治理国家有什么好处呢？”

一秀才买柴，曰：“荷薪者过来。”卖柴者因“过来”二字明白，担到面前，秀才问：“其价几何？”因“价”字明白，说了价钱，秀才说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。”卖柴者不知秀才说什么，担柴而去。这个小故事就说明了沟通时没有注意对方的理解能力而致沟通失效。

**素质目标：**

引导学生掌握良好的沟通技巧，树立正确的人生观。

### 10.3.2 有效沟通三步走

**思政素材：**

**案例导入：如何更好的与上司沟通。**

你是一名刚毕业走向工作岗位的大学生，被分配到了企业的某个部门，上司给你安排了一位同部门并且在企业工作了很多年的老员工来指导你。每当你在工作中遇到问题去询问老员工时，他总会将问题轻描淡写几句，然后将问题抛回给你，最后还是需要你自己去想办法解决。并且你发现老员工经常把自己的工作也交给你做，久而久之，因为较大的工作量以及对工作本身的不熟悉，让你觉得倍感辛苦，直接影响到了你的工作进程和工作表现，上司对你产生了不满，甚至还当众批评了你，你该怎么办？1：向上司告状，说明老员工欺负你；还是2：直接和老员工翻脸，让他以后不要再使唤你；作为一个新人，去向上司告状，必然会引起领导的不快，他会感觉你缺乏处理问题的能力，喜欢甩包，抗压能力不足等，老员工在知道后，也必然会引起他的不快，无疑会造成双输的局面。而第二种方式，确实很解气，但从此你会失去一位厉害的师傅，会失去很多学习的机会，老员工在公司工作数年，拥有宝

贵的经验和技巧，虽然处事的方法你无法接受，但是还是应该尽量以委婉的态度方式去解决，去获取他的好感和信任。

三步走：定位-定策-定调。首先定位是指分析当前的形势和问题，明确角色职责，找准角色位置；其次定策是指针对不同的沟通对象，选择行之有效的沟通方法；最后定调是指对于人际关系处理结果的反馈和反思。

**素质目标：**

引导学生践行社会主义核心价值观。在个人层面，包括爱国、敬业、诚信、友善。作为新入职的员工更要注意与他人的团结。同时帮助学生掌握有效沟通的基本原则，即定位、定策、定调。

### 10.3.3 有效沟通四大利器

**思政素材：**

**人最好的修养。**

在《人性的弱点》一书中写了一个故事。一天，作者去邮局寄挂号信，办事员服务质量很差，很不耐烦。当作者把信件递给他称重时，说：“真希望我也有你这样美丽的头发。”闻听此言，办事员惊讶地看了看，接着脸上露出微笑，服务变得热情多了。

网上有一个问题，什么才是一个人最好的修养？有人回答是：换位思考，相互理解。P19盲人摸象的故事我们都听过，摸着大象鼻子的说它是像萝卜，摸着大象腿的说它像柱子，摸着大象背部的说它像张床，他们说的都没有错，大象确实如此，他们说的又不对，大象并不止如此。苏轼有一句脍炙人口的诗，“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”，说到底，每个人的角度不同，对事物的理解也不同。每个人所处的位置不同，看到的风景便也截然不同。懂得换位思考，才能与人友善，为人际关系注入正能量，为社会和谐提供润滑剂。

**素质目标：**

引导学生在沟通中给予真诚的赞美，懂得换位思考，同理性倾听，幽默式反馈，才能与人友善，为人际关系注入正能量，为社会和谐提供润滑剂，树立正确的人生观和人际观。

### 10.4.1 组织内垂直与水平沟通技巧一

**思政素材：**

**同级同事间的沟通技巧。**

荷兰的哲学家斯宾诺莎曾经说过：“人不会嫉妒树木的高大或狮子的勇猛，只会嫉妒一个地位与他相等、工作也与他相同的人。”一个组织中，最难相处的关系不是与上司，也不是与下属，而是与同级同事。其实，同级同事之间不应该只是一种竞争关系，更应是一个战壕里的兄弟和战友，相互之间不仅存在竞争，更多的是需要相互合作、互相帮助。在与同级同事沟通时，需要掌握一些技巧。

**素质目标：**

引导学生掌握和同级之间的沟通技巧，提高沟通能力。

### 10.4.2 组织内垂直与水平沟通技巧二

**思政素材：**

**水平沟通的策略。**

学会共处，平等对话，相互尊重，是水平沟通的重要特征，也是国与国之间和谐共处的基础。同学们应该都知道，近几年来中美关系遭遇了严重困难与多重挑战，其根本原因在于美方对中国和中美关系作出了战略误判。

**素质目标：**

树立和谐共处的理念，相互尊重、平等交流。