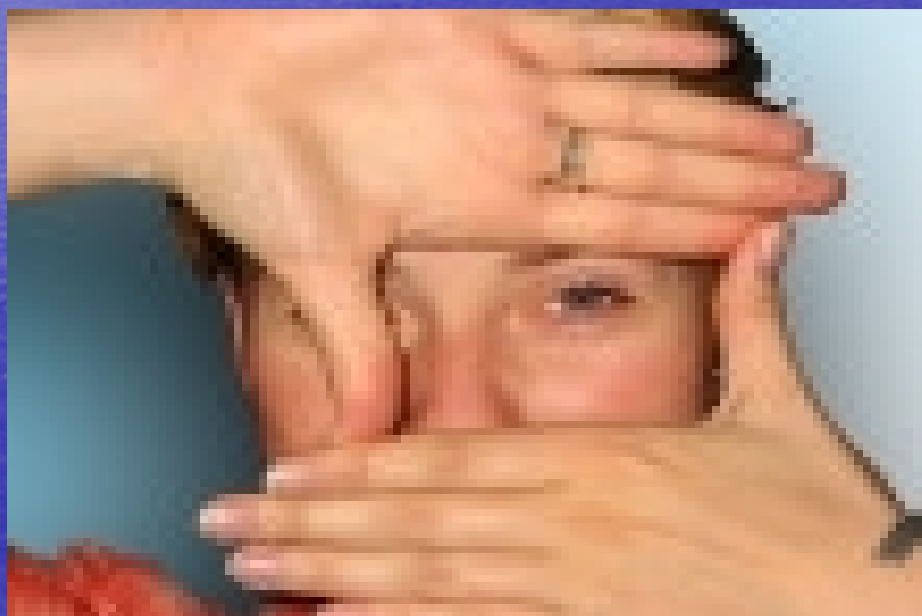


# 第3讲 沟通主体与客体分析



# 本讲内容

- 一、沟通主体分析
- 二、沟通主体的目标确定
- 三、沟通客体分析
- 四、客体兴趣的激发

# 自我认识测试

## (1) 你更喜欢吃那种水果？

- A. 草莓 (2分) B. 苹果 (3分) C. 西瓜 (5分)  
D. 菠萝 (1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人是谁？

- 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，你更愿意选择什么方式解暑？**

- A. 游泳 (5分)
- B. 喝冷饮 (10分)
- C. 开空调 (15分)

**(6) 如果必须与一个你讨厌的动物或昆虫一起生活，你能容忍哪一个？**

- 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. 战争枪战类 (15分)

**(8) 以下哪个是你身边必带的物品？**

- 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) 你出行时喜欢坐什么交通工具？**

- 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 (2分) B. 黑 (3分) C. 蓝 (5分) D. 白 (8分) E. 黄 (12分) F. 红 (15分)

**(11) 下列运动中挑选一个你最喜欢的 (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) 如果你拥有一座别墅，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. 中心城区 (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) 你希望自己的房子在一座30层大楼的第几层?**

A. 七层 (2分) B. 一层 (3分) C. 二十三层 (5分) D. 十八层 (10分) E. 三十层 (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)

# 参考答案

**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，心机较深。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，但想法往往不切合实际。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，对待工作，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：**性情温顺，重友谊，性格踏实稳重，但有时也比较狡黠。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，但对爱情不够坚持认真，容易妥协。不善于理财。

## 引导案例

有一位少年去请教智者：“我怎样才能成为让自己愉快，也能给别人带来快乐的人呢？”

智者笑着说：“孩子，在你这个年龄能有这种想法，已经很难得了。我送你三句话。**第一句是，把自己当别人。你能说说这句话的含义吗**”

少年回答：“是不是说，在我感到痛苦忧伤的时候，把自己当成别人，这样痛苦自然就减轻了；当我欣喜若狂之时，把自己当成别人，那些狂喜也会变得平和一些？”

智者微微点头，接着说：“**第二句是，把别人当成自己。**”

少年沉思了一会儿说：“这样可以真正同情别人的不幸，理解别人的需要，而且在别人需要帮助的时候给予恰当的帮助？”

智者的眼中露出了喜悦的光芒，继续说道：“**第三句是，把别人当别人。**”

少年默默思索着，而后回答说“是不是说要充分尊重每个人的独立性，在任何情形下都不能侵犯他人的核心领地？”

智者笑着称赞道：“很好，很好，孺子可教！”

# 一、沟通主体分析

## ● 我是谁？

▲ 回答“我是谁”是沟通主体自我认知的过程，即如何正确地判断与感受自己。

▲ 自我认知是对每次沟通情境中自我动机、态度、可信度等的认识。这是获得成功沟通效果的关键因素。

## ● 我在什么地方？

- ▲ 回答“我在什么地方？”是沟通主体对自身的地位、能力、个性特点、价值观、形象等方面自我定位的过程。

## ● 我的可信度如何？

- ▲ 可信度就是你如何让对方感觉到你是**值得**为大家所信任的。
- ▲ 可信度是影响沟通效果的重要因素，每个人都需要**识别并提升**自身的可信度。
- ▲ 可以从**身份地位、沟通意愿、专业知识、外表形象、共同价值观**五个方面来培育自身的可信度。

# 影响可信度的因素和技巧

因素	建立基础	对初始信任的强调	对后天信任的加强
身份地位	等级权利	强调你的头衔或地位	将你与地位很高的某人联系起来
良好意愿	个人关系、长期记录等值得信赖	涉及关系或长期记录	通过指出对方利益来建立良好意愿
专业知识	知识和能力	包括经历和简历	引用专家的话语
外表形象	吸引力	强调听众认为有吸引力的特质	运用活泼的非语言及语言表达
共同价值	道德准则	在沟通开始就建立共同点和相似点	在沟通开始就建立共同点和相似点



你是一位刚从学校毕业才到公司报到的年轻人。公司在每年都要召开一次对新员工的欢迎大会，参加大会的除了刚分配来的员工，还有不同工龄层次的老员工，以及公司的主要领导。很荣幸，公司安排你在这次大会上代表全体新来员工做个演讲。你也认识到，这是一次只能成功不能失败，而且对你的发展可能是一个机遇的重要演讲，可你从来没有在这样大的场合中演讲过，你想到这些就感到很紧张。那么，**你将采取什么措施，来最大程度地保证这次演讲的成功？**

## 二、沟通主体的目标确定

### ▲ 目标确定的层次

- 总体目标：沟通者期望实现的**最根本结果**。
- 行动目标：实现总体目标的具体的、可度量的、有时限的**步骤**。
- 沟通目标：沟通者在具体的沟通情境中，期望达到的沟通效果。

2010年5月27日，本田汽车零部件制造公司数百名中国员工在厂区聚集罢工，要求本田公司把中国员工的工资增加800至1000元。“罢工门”事件

后，包括武汉东风本田在内的3家本田整车厂被迫停产。事件发生后，引起了国内外媒体的广泛关注与报道。2010年6月4日晚，经过近6个小时的艰难谈判后劳资双方终于签订协议，结束罢工行动。

劳资双方达成正式协议，于2010年6月5日工厂开始正式恢复正常的生产。据悉，达成的协议中，工人的工资加薪幅度将近33%。在这个事件中，工人的**根本沟通目标**是通过提薪，改善自己的生活质量；通过罢工引起媒体的关注仅是其**行动目标**；工人与资方的谈判，薪酬获得33%的提升，则为其**沟通目标**。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/127046116133006062>