

第十二章 沟通



【学习目标】

知识点

1. 了解沟通的概念及其过程 ；
2. 掌握沟通的主要方式 ；
3. 了解沟通的障碍及其克服 方式；

技能点

1. 掌握沟通的要领；
2. 学会运用沟通的技巧。

主要内容

第一节 沟通概述

第二节 沟通的基本类型

第三节 沟通的障碍与克服

第四节 有效沟通的技巧

第一节 沟通概述

- * 一、沟通的概念及必要性
- * 二、沟通的要素与特点
- * 三、沟通的作用
- * 四、沟通的原则与过程

一、沟通的概念及必要性

* **沟通**就是人与人之间进行信息交流的活动，它是人们社会生活的基本要求之一。

沟通的必要性：

* 第一，如果上下级之间缺乏沟通，那么一方面上级的指令、决策、计划无法传递给下级，更谈不上有效的贯彻执行；另一方面，下级的信息也无法反馈给上级，使上级难以进行有效的决策，或者说，决策的依据就不足。

* 第二，组织内部部门之间如果缺乏沟通，就不可能做到行动的协调一致，难以进行有效的配合。

* 第三，个人之间如果缺乏沟通，就缺少相互之间的了解和合作，不仅难以建立起良好的人际关系，而且难以提高组织凝聚力、战斗力。

* 第四，在组织外部，如果缺少了组织与客户之间、组织与组织之间的沟通，就不可能了解顾客的需求，市场的变化，在激烈的市场竞争中就会难以立足，甚至会被市场淘汰。

二、沟通的要素与特点

(一) 沟通的要素

- * 1、信源
- * 2、信息内容
- * 3、信宿
- * 4、信道

(二) 沟通的特点

- 1、心理因素对沟通的影响很大
- 2、沟通既是信息传递过程，又是感情交流过程
- 3、沟通主要以语言为载体
- 4、在人际沟通过程中会出现沟通障碍

三、沟通的作用

- 1、沟通是加强民主管理，保证决策科学的基本前提
- 2、沟通是改善人际关系，建立良好的工作环境的基本手段
- 3、沟通是转变员工态度，改变员工行为的重要方法
- 4、沟通是适应外部环境的重要途径

四、沟通的原则与过程

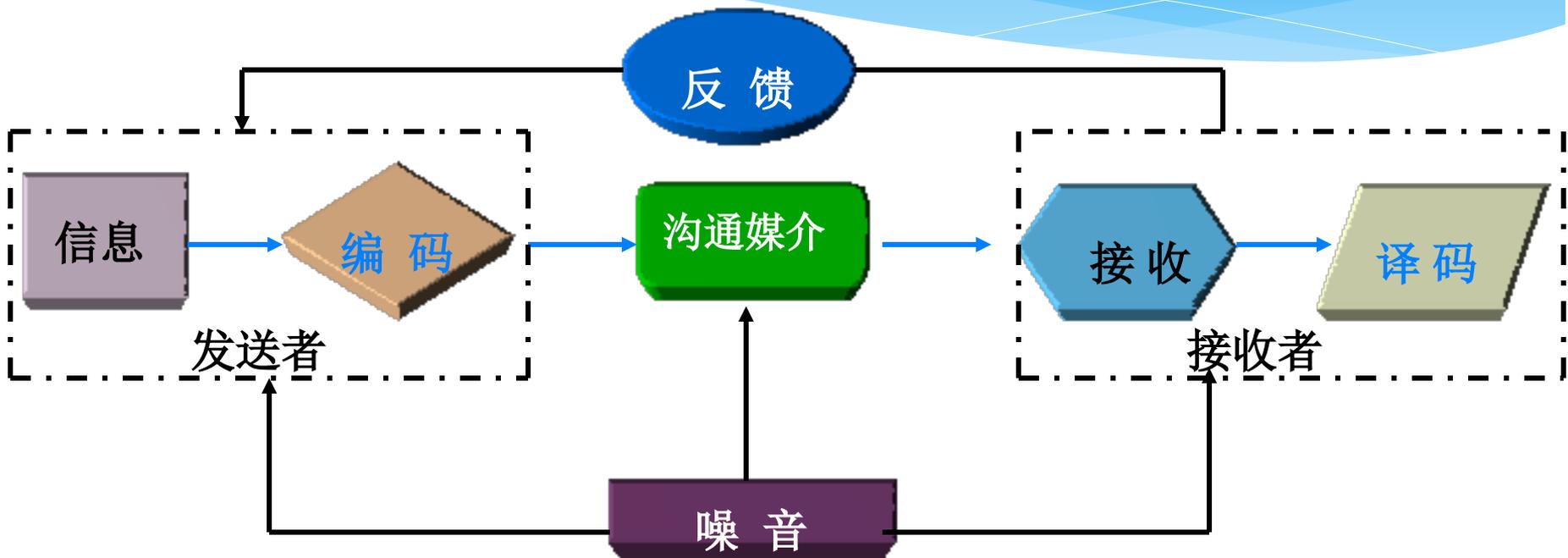
(一) 沟通的原则

- * 1、尊重原则
- * 2、相容原则
- * 3、理解原则

(二) 沟通过程

- * 1、信息的发出
- * 2、信息的传递
- * 3、信息的接收
- * 4、信息的反馈
- * 5、噪音

沟通的过程



1、信息的发出

- * 信息沟通过程是从信息的发出和发送开始的。
- * 发送者具有某种意思或想法，但需要纳入一定的形式之中才能传送，此即为**编码**。
- * 编码中常用的**符号**有语言、文字、图片、照片、手势等。编码最常用的是口头语言和书面语言，除此之外，还有体语，即身体语言（如表情）和动作语言（如手势）等。

2、信息的传递

- * 指通过一条连接信息发送者与接受者双方的**渠道**、通道或路径而将信息发送出去。传送信息可以通过谈话、演讲、信函、报纸、电话、电视节目等来实现。
- * 不同的沟通渠道适用于传递不同的信息。沟通过程有时需要兼用两条甚至更多的沟通渠道。例如面对面交谈可以同时使用口头语言和身体语言、动作语言；下级向上级汇报工作时，可以口头汇报之后再提供一份书面材料。

3、信息的接收

- * 信息的接收是指从沟通渠道传来的信息，需要经过接收者接收并接受之后，才能达到共同的理解。
- * 信息的接受包括**接收、解码和理解**三个步骤。
- * 首先，收受信息的人必须处于接收准备状态才可能收受传来的信息。
- * 其次为解码，即将收到的信息符号理解、恢复为思想，然后用自己的思维方式去理解这一思想。
- * 只有当信息接收者对信息的理解与信息发送者传递出的信息的含义相同或相近时，才可能产生正确的信息沟通。

4、信息的反馈

- * 为了检查、核实沟通的效果，往往还需要有信息反馈。
- * 反馈是指接收者把收到并理解了的信息返送给发送者，以便发送者对接收者是否正确理解了信息进行核实。
- * 只有通过反馈，信息发送者才能最终了解和判断信息的传递效果。
- * 并不是所有的沟通都会伴随着信息的反馈。无反馈的沟通为**单向沟通**，有反馈的沟通为**双向沟通**。

5、噪音

- * 噪音被认为是扭曲目标信息的因素，它会破坏沟通的有效性。
- * 所谓噪音是指一切干扰、混淆或模糊沟通的因素，它既包括来自沟通过程系统外在因素的影响，也包括系统内部的功能上的扰动因素。
- * 噪音会发生在沟通过程的任意一个环节中。

第二节 沟通的基本类型

- * 一、语言沟通和非语言沟通
- * 二、正式沟通与非正式沟通
- * 三、下行沟通、上行沟通与平行沟通
- * 四、单向沟通与双向沟通
- * 五、沟通网络

一、语言沟通和非语言沟通

- * 组织中最普通使用的沟通方式是语言沟通，在沟通中，信息的内容部分往往通过语言来表达。
- * 非语言沟通（Non-verbal Communication）是相对于语言沟通而言的，是指通过身体动作、体态、语气语调、空间距离等方式交流信息、进行沟通的过程。

(一) 语言沟通

- * 口头沟通： 主要形式； 优缺点。**
- * 书面沟通： 主要形式； 优缺点**
- * 电子媒介沟通： 主要形式； 优缺点**

(二) 非语言沟通

- 1、身体语言沟通
 - (1) 体态语言
 - (2) 距离
 - (3) 服饰
- 2、副语言沟通
- 3、物体的运用

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/085121331302011132>