

关于第一讲沟通过程



本章教学内容

- 第一节 沟通的涵义
- 第二节 沟通的种类

本章重点

沟通的含义和要素

本章难点

沟通过程

开篇案例：玛丽一天的沟通活动清单

- 听了两节管理学课程
- 在沟通课上做了一个五分钟的即兴演讲
- 与一个朋友喝咖啡
- 与男朋友在电话中交谈了一个小时
- 在学校社团活动中与小组成员讨论工作计划
- 阅读和回复一周以来的电子邮件
- 在网上与国外的一个朋友交谈

练习：我一天的沟通活动清单

- 列举出自己某一天沟通活动清单
- 试着对各项活动做一个简单的评价
- 发现有哪些问题了吗？



为什么需要沟通？

- 沟通贯穿于我们生活的所有领域
- 沟通是获取知识和信息的重要途径
- 沟通是人际关系的构成条件
- 沟通是迈向成功的桥梁

参考：

- 《工商管理硕士就业指南》（1995英文版）经过对全球近千家企业管理人员调查分析显示：在十项才能指标中最为重要的三种能力为**分析判断能力、商业经营思想和良好的沟通能力。**

参考

- 美国普林斯顿大学对1万份人事档案进行分析, 结果显示导致个人成功的因素中, “专业技术”和“经验只”占25%, 其余75%取决于良好的人际沟通.
- 哈佛就业指导小组的一项调查结果显示, 在500名被解职的男女中, 因人际沟通不良而导致工作不称职者占82%.

如果这一生真要出人头地，一定要学会沟通，特别是面向很多人讲话。

——余世维 博士

沟通三“要素”

- 基本问题 — 心态（自私、自我、自大）
- 基本原理 — 关心（他人的状况与难处、需求与不便、痛苦与问题等）
- 基本要求 — 主动（主动支援、主动反馈）

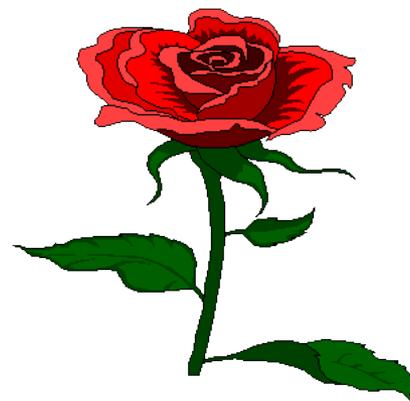
教学目的

- 解释沟通的需要并把它与你的生活联系起来
- 对沟通进行定义并从过程角度对它进行解释
- 识别沟通的要素
- 描述沟通的种类
- 讨论改进自己沟通技巧的方法



第一节 沟通的涵义

- 一、沟通的定义
- 二、沟通过程
- 三、沟通的要素



一、沟通的定义

- 我国古代沟通的本意是“开沟使两水相通”。
- 信息社会沟通泛指“信息的沟通”。
- 到目前为止,关于沟通的定义可能有150多种。



1、《大英百科全书》：

沟通就是“用任何方法、彼此交换信息。即指一个人与另一个人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介，所从事之交换消息的方法。”

2、《韦氏大词典》：

沟通就是“文字、文句或消息之交通，思想或意见之交换。”



3、拉氏韦尔：



沟通就是“什么人说什么，由什么路线传至什么人，达到什么结果。”

4、西蒙：

沟通“可视为任何一种程序，借此程序，组织中的一成员，将其所决定的意见或前提，传送给其他有关成员。”



5、美国管理人员训练协会：

“沟通是人们进行的思想或情况交流，以此取得彼此的了解、信任及良好的人际关系。”



6、纽曼和萨默:

沟通就是“在两个或两个以上的人之间进行的在事实、意见和情感等方面的交流。”



沟通概念的几种类型

- 共享说:沟通是传者和受者对信息的分享
- 交流说:沟通是有来有往的双向活动
- 影响说:沟通是传者对受者施加影响的行为
- 符号说:沟通是符号(或信息)的流动

我们的观点：

沟通是信息凭借一定的符号载体，
在个人或群体间从发送者到接受者进行
传递，并获取理解的过程。

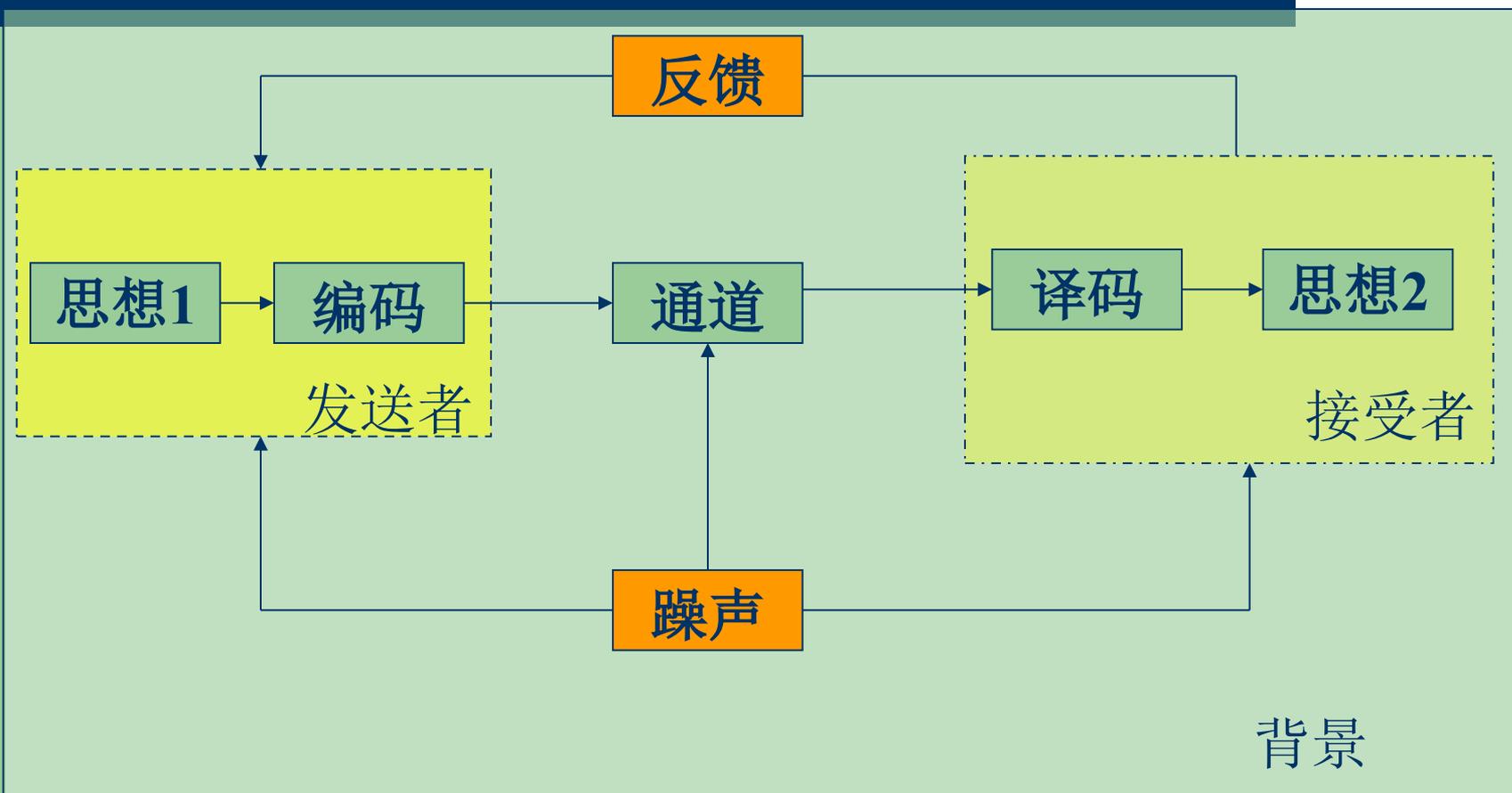


二、沟通过程

沟通过程可以说是人们分享信息、思想和情感的任何过程。这个过程不仅包含口头或书面语言，也包含形体语言、个人习性和方式、物质环境——即赋予信息含义的任何东西。



沟通过程模型图



三、沟通的要素

- (一) 编码和译码
- (二) 通道（渠道）
- (三) 反馈
- (四) 噪音
- (五) 环境（背景）





（一）编码和译码

- 编码是指信息的发送者将其意义符号化，编成一定的语言符号或其他非语言符号。
- 译码是指信息接收者将符号化的信息还原为思想并理解其意义。

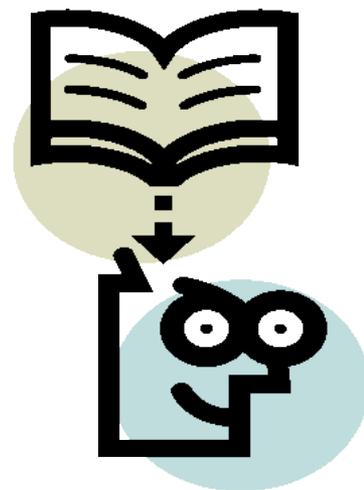
语言符号和非语言符号

- 语言符号中最基本的单位是表示事物或情感等的词语
- 非语言符号是我们不用词语进行沟通的方式。如面部表情、手势、姿势、语调和仪表等。

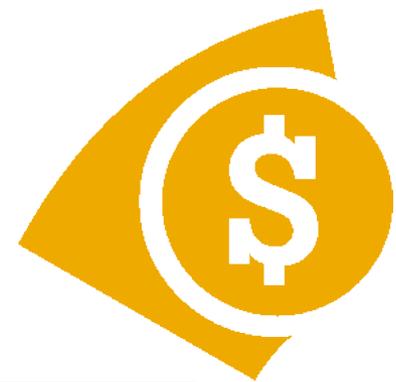


完美沟通的要求

编码之前和译码之后信息的意义要完全吻合即上
图中的：思想1=思想2。

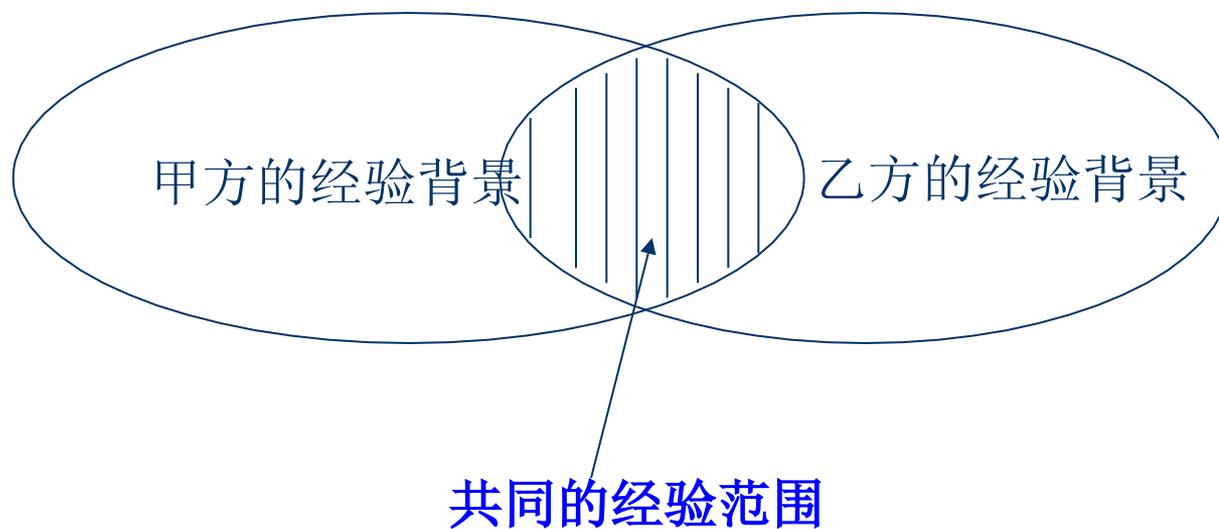


案例：新可乐的失败



沟通是指被理解的信息而非发出的信息。有很多时候信息接收者所理解的信息也许与信息传递者想要表达的意思几乎毫无关系。事实上，信息传递者往往不会意识到信息接收者的理解不同于他想传递的内容，而接收者判断和理解信息的倾向也是其无法控制的。二十世纪八十年代中期，可口可乐公司推出了“新可乐”希望得到顾客的认可。但事实上顾客的反应是如此强烈的反对。公司不得不恢复了“经典可乐”。新可乐失败了。

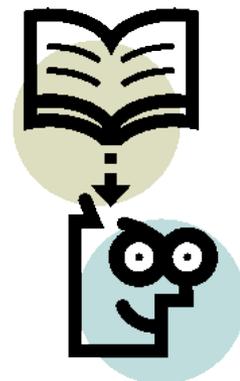
编码和译码必须对称!



（二）通道（渠道）

沟通信息所要经过的路线，即信息在发送—接收者之间得以传递的手段或媒介物。

在面对面的沟通中, 渠道主要是声音和视觉: 相互听和看.



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/635323202301012002>