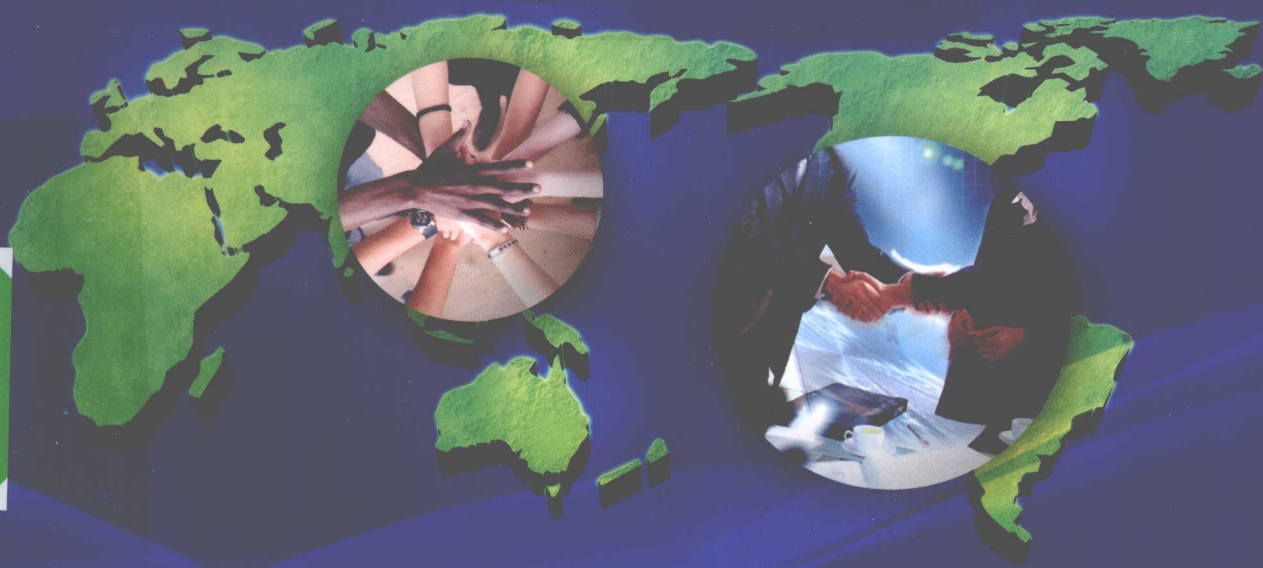


21世纪高职高专规划教材

公共基础课系列

人际沟通与语言艺术

张岩松 孟顺英 樊桂林 主 编
董丽萍 李新宇 郑瑞新 副主编



清华大学出版社



ISBN 978-7-302-22643-7



9 787302 226437 >

定价：32.00元

21 世纪高职高专规划教材·公共基础课系列

人际沟通与语言艺术

张岩松 孟顺英 樊桂林 主 编
董丽萍 李新宇 郑瑞新 副主编

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本教材作为反映高职教育教学改革最新理念的新型实用教材,是任务驱动型高职课程开发的一次有益尝试。本书内容包括语言沟通、非语言沟通、沟通技能、职场沟通、日常沟通、演讲、谈判的语言艺术、求职的语言艺术、导游的语言艺术、主持的语言艺术、推销的语言艺术、护理的语言艺术等内容。每个任务后附有“案例分析”、“实践训练”、“自主学习”和“拓展阅读”等内容,通过案例分析和讨论、设计教学情境以及模拟角色等方式,让学生“做中学,学中做,学做结合”,不断提高其人际沟通和交流的能力。

本书可作为高职高专院校学生的公共基础课和相关专业学生的教材,还可作为各行业人员提高人际沟通能力的自我训练手册,也可以作为各类企业进行岗位培训的教程。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通与语言艺术/张岩松,孟顺英,樊桂林主编. —北京:清华大学出版社,2010.6

(21世纪高职高专规划教材·公共基础课系列)

ISBN 978-7-302-22643-7

I. ①人… II. ①张…②孟…③樊… III. ①人际关系学—高等学校:技术学校—教材②语言艺术—高等学校:技术学校—教材 IV. ①C912.1②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 074726 号

责任编辑:张龙卿(sdzlq123@163.com)

责任校对:李 梅

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:三河市春园印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:19.5 字 数:448 千字

版 次:2010 年 6 月第 1 版 印 次:2010 年 6 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:32.00 元

产品编号:034492-01



前言

□□□□□□□□□□□□□□
人际沟通与语言艺术

沟通能力从来没有像现在这样成为个人成功的必要条件,但是当今大学生最欠缺的能力之一就是人际沟通能力。“现在不少刚毕业的大学生沟通能力比较欠缺,在书面沟通方式上,有时写个通知都写不清楚;在表达能力上,也不是很善于把自己的思想比较清楚地表达出来。”(2008年3月中国工程院院士朱高峰在《中国高等教育与创新型人才培养》专家论坛上的发言)

的确如专家所言,大学生的沟通能力差已经影响到其就业乃至职业生涯的良性发展,这也成为用人单位对大学毕业生素质不甚满意的一个重要方面,因此,提高大学生人际沟通能力已成当务之急。对大学生能力的培养,应该包括思维能力、技艺能力、学习能力、沟通能力等多种能力的培养。而沟通能力包含着表达能力、争辩能力、倾听能力和设计能力(形象设计、动作设计、环境设计)。沟通能力看起来是外在的东西,而实际上是个人素质的重要体现,它关系着一个人的知识、能力和品德。经济社会的发展呼唤人际沟通,和谐社会要求人际交流,为了更好地提高高职学生的人际沟通能力和语言艺术应用水平,我们不揣浅薄编写了这本教材——《人际沟通与语言艺术》。

本教材作为反映高职教育教学改革最新理念的新型实用教材,是任务驱动型的高职课程开发的一次有益尝试。“任务驱动”是一种建立在建构主义教学理论基础上的探究式教学方法。它是指学生在学习的过程中,在密切联系学习、生活和社会实际的有意义的“任务”情境中,在教师的帮助下,紧紧围绕一个共同的任务活动中心,在强烈的问题动机的驱动下,通过对学习资源的积极主动应用,进行自主探索和互动协作的学习。通过对任务的完成,从而实现对所学知识意义构建,它适用于培养学生的创新能力和独立分析问题、解决问题的能力,便于学生循序渐进地学习知识和掌握技能,让学生在一个个典型“任务”的驱动下展开教学活动,引导学生由简到繁、由易到难、循序渐进地完成一系列“任务”,从而得到清晰的思路、方法和知识的脉络,在完成“任务”的过程中,培养分析问题、解决问题以及处理信息的能力。

鉴于以上“任务驱动”的教学创新理念,我们以实际工作和职业能力作为圈定教材范围的标准,设计了“人际沟通和语言艺术”的相关教学任务。每个任务以案例导入,本着“理论够用为度”的原则,先总体阐述完成任务的基本过程和方法等“基本知识”,期间加入“相关链接”,以生动有趣的鲜活实例阐释理论,这样便于学生在教师的指导下掌握基本的人际沟通知识和方法,为下一步操作训练做准备。每个任务后附有“案例分析”、“实践训练”、“自

主学习”和“拓展阅读”等内容。“案例分析”和“操作训练”是教师课堂教学的主要内容,通过案例分析和讨论、设计教学情境以及模拟角色扮演等方式、方法,让学生“做中学,学中做,学做结合”,不断提高人际沟通和交流能力。“自主学习”包括案例分析、自我操作练习等各类题型,方便实用,目的是让学生课后深化对人际沟通和语言艺术的把握,提高这方面的能力。“拓展阅读”列举了精选的与本任务相关的文献和网址,以方便学生课后的自学和能力拓展。

本书由张岩松、孟顺英、樊桂林任主编,董丽萍、李新宇、郑瑞新任副主编。具体分工为:张岩松负责全书体例和框架设计,并编写了任务12;孟顺英编写了任务4和任务6;樊桂林编写了绪论、任务1和任务9;董丽萍编写了任务3;李新宇编写了任务8;郑瑞新编写了任务10和任务11;高琳编写了任务2、任务5和任务7。包红君、张昀、王海鉴、刘桂华、徐东闯、齐迹、佟昌杰、王洪亮、于凯、房红怡、李健、黄岚、刘晶、刘晓燕、蔡颖颖、马乐、穆秀英等完成了本书部分内容的编写、资料收集、文字录入和图片制作等工作,孟顺英进行了全书的文字校对与统稿工作。

本书可作为高职高专院校大学生的公共基础课教材和相关专业学生的沟通课程教材,还可作为各行业人员提高人际沟通能力的自我训练手册,它也是各类企业进行相关岗位培训的创新型教材。本教材克服了传统教材“重理论、轻实践;重普及、轻操作”的缺点,相信它必将受到广大师生和相关人员的欢迎。

本书在编写过程中,参考了大量书籍、报刊文献和网络资料,吸收了国内学者最新的研究成果,在此向各位专家、学者表示衷心的感谢。

本书是尝试之作,对书中的疏漏之处,敬请读者不吝赐教。

编 者

2010年3月



目录

绪论 沟通与人际沟通	1
任务目标	2
案例导入	2
0.1 沟通	2
0.2 人际沟通	9
案例分析	25
实践训练	28
自主学习	32
拓展阅读	33
任务1 语言沟通	34
任务目标	35
案例导入	35
1.1 有声语言:语言沟通的重要方式	35
1.2 语言沟通的基本原则	36
1.3 语言沟通技巧	41
1.4 提高声音质量	49
案例分析	51
实践训练	52
自主学习	53
拓展阅读	54
任务2 非语言沟通	55
任务目标	56
案例导入	56
2.1 非语言沟通的含义	56
2.2 非语言沟通的作用	58
2.3 非语言沟通的表现形式	60
案例分析	72
实践训练	74
自主学习	77

拓展阅读	79
任务3 沟通技能	80
任务目标	81
案例导入	81
3.1 听	82
3.2 说	86
3.3 问	92
3.4 答	97
案例分析	101
实践训练	101
自主学习	103
拓展阅读	104
任务4 职场沟通	105
任务目标	106
案例导入	106
4.1 与领导的沟通	107
4.2 与同事的沟通	116
4.3 与下属的沟通	122
案例分析	130
实践训练	131
自主学习	133
拓展阅读	134
任务5 日常沟通	135
任务目标	136
案例导入	136
5.1 介绍	136
5.2 交谈	138
5.3 说服	141
5.4 赞美	145
5.5 拒绝	147
案例分析	150
实践训练	153
自主学习	154
拓展阅读	154
任务6 演讲	155
任务目标	156
案例导入	156

6.1 演讲概说	157
6.2 命题演讲	161
6.3 即兴演讲	170
6.4 演讲心理	175
6.5 演讲词赏析	178
案例分析	193
实践训练	197
自主学习	199
拓展阅读	199
任务7 谈判的语言艺术	200
任务目标	201
案例导入	201
7.1 谈判概述	201
7.2 谈判的语言艺术	205
案例分析	214
实践训练	216
自主学习	218
拓展阅读	219
任务8 求职的语言艺术	220
任务目标	221
案例导入	221
8.1 面试的准备	221
8.2 面试口才的原则与技巧	223
8.3 面试中的自我介绍	227
8.4 面试中的问与答	229
8.5 面试的无声语言艺术	233
案例分析	235
实践训练	239
自主学习	241
拓展阅读	243
任务9 导游的语言艺术	244
任务目标	245
案例导入	245
9.1 导游员的素质要求	245
9.2 导游讲解的语言艺术	247
9.3 导游沟通协调的语言艺术	253
案例分析	256

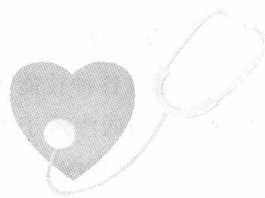
实践训练	257
自主学习	258
拓展阅读	258
任务 10 主持的语言艺术	259
任务目标	260
案例导入	260
10.1 主持概述	260
10.2 主持人的语言艺术	263
案例分析	267
实践训练	275
自主学习	276
拓展阅读	276
任务 11 推销的语言艺术	277
任务目标	278
案例导入	278
11.1 推销的准备	278
11.2 推销的方式	279
11.3 推销的语言艺术	282
案例分析	284
实践训练	286
自主学习	287
拓展阅读	288
任务 12 护理的语言艺术	289
任务目标	290
案例导入	290
12.1 护患沟通的原则	291
12.2 护患交谈的主要阶段	293
12.3 护患沟通的语言技巧	295
案例分析	299
实践训练	300
自主学习	301
拓展阅读	301
参考文献	302

绪论

沟通与人际沟通

沟通是把一个组织中的成员联系在一起，以实现共同目标的手段。

——[美] 巴纳德





任务目标

- 了解沟通的目标与类型；
- 把握沟通的原则，并能在沟通中加以运用；
- 熟悉沟通的过程；
- 了解沟通障碍产生的原因并能予以克服。



案例导入

王伟是一家公司的经理，下面看一下他一天的工作情况。

早晨 8:00 来到办公室，打开计算机开始处理、收发邮件。

8:20 开始批阅文件，然后开始撰写年度工作报告的提纲。

9:00 浏览了一个地区经理提交的关于改变某项工作流程的备忘录，于是决定要为这件事召开一次会议。

按照约定，他在 10:00 就新招聘员工的相关事宜听取了人力资源部经理小宋的汇报。

11:00 亲自去机场迎接来自美国的客户，并与其共进午餐。

下午 1:30 引导美国商客去公司参观，并就进一步合作事宜进行了磋商。

下午 3:30 接受了一名记者的采访。

下午 4:00 就与美国合作事宜召集各部门经理召开了一个紧急会议。

.....

他一天中的上述事情都可称为是一种“沟通”。

0.1 沟 通

1. 沟通的内涵

沟通是各种技能中最富有人性化的一种技能。社会就是由人与人之间互相沟通所形成的网络。沟通渗透于人们的一切活动之中，人们已经习惯于生活在沟通的汪洋大海中，很难设想，要是没有沟通，人们该怎样生活。美国相关机构曾经对 25 名优秀的管理人员进行调查，发现他们有 76% 的工作时间是用于沟通的。在现代信息社会，人们对信息的搜索、加工和处理能力已经成为决定其职场竞争力的关键因素。

所谓沟通，就是发送者与接收者之间为了一定目的而运用一定符号，所进行的信息传递与交流的过程。沟通过程涉及沟通主体（发送者和接收者）和沟通客体（信息）的关系以及信息发送者为影响接收者而使用的语言或非语言的行为。在沟通过程中，信息以怎样的方式被传送，又如何传递给接收者，接收者如何解读信息，信息最终以怎样的方式被理解，

这都与沟通过程中主体的语言行为息息相关。具体来说,要正确理解沟通的含义,可以从下述几点来把握。

(1) 有效的沟通既要传递事实,又要传递发送者的价值观及个人态度。

(2) 有效的沟通意味着信息不仅被传递,而且还要被理解。

(3) 有效的沟通在于双方能准确理解彼此的意图。

(4) 沟通是一个双向动态的反馈过程。这种反馈并非一定要通过语言表现出来,接收者也可以通过其表情或目光、身体姿势等形式将信息反馈给传递者,从而使发送者得知接收者是否接收与理解其所发出的信息,并了解接收者的感受。

2. 沟通的种类

(1) 按照沟通的方法划分,沟通可划分为口头沟通、书面沟通、非语言沟通、电子媒介沟通等。各种沟通方式的比较如表 0-1 所示。

表 0-1 各种沟通方式的比较

沟通方式	举 例	优 点	缺 点
口头	交谈、讲座、讨论会、电话	快速传递、快速反馈,信息量很大	传递中途经过层次越多,信息失真越严重,核实越困难
书面	报告、备忘录、信件、文件、内部期刊、布告	持久、有形,可以核实	效率低,缺乏反馈
非语言	声、光信号,体态,语调	信息意义十分明确,内涵丰富,含义隐含灵活	传递距离有限,界限模糊,只能意会,不能言传
电子媒介	传真、闭路电视、计算机网络、电子邮件(E-mail)	传递快速,信息容量大,一份信息可同时传递给多人、廉价	单向传递,电子邮件可以交流,但看不见表情

(2) 按照组织系统划分,沟通可分为正式沟通和非正式沟通。

① 正式沟通。

● 链式沟通。在链式沟通中,居于两端的人只能与邻近的一个成员联系,居中的人则可分别与两人沟通信息。

● 轮式沟通。轮式沟通网络在组织中代表一个主管直接管理部属的权威系统。

● 圆式沟通。此形态可以看成是链式形态的一个封闭式控制结构,表示 5 个人之间依次联络和沟通。其中,每个人都可同时与两侧的人沟通信息。

● 全通道式沟通。这是一个开放式的网络系统,其中每两个成员之间都有一定的联系,彼此可随时沟通情况。此方式集中化程度很低。

● Y 链式沟通。Y 链式沟通,其中只有一个成员位于沟通的中心,成为沟通的媒介。在组织中,这一网络大体相当于组织领导、秘书班子再到下级主管人员或一般成员之间的纵向关系。

正式沟通方式如图 0-1 所示,各种正式沟通方式的比较如表 0-2 所示。

表 0-2 各种正式沟通方式的比较

沟 通 方 式 沟 通 特 点	链 式	轮 式	圆 式	全 通 道 式	Y 链 式
解决问题速度	次快	快	慢	快	中
正确性	高	高	低	中	高
突出领导者	相当显著	非常显著	不显著	无	中
士气	低	非常低	高	高	中

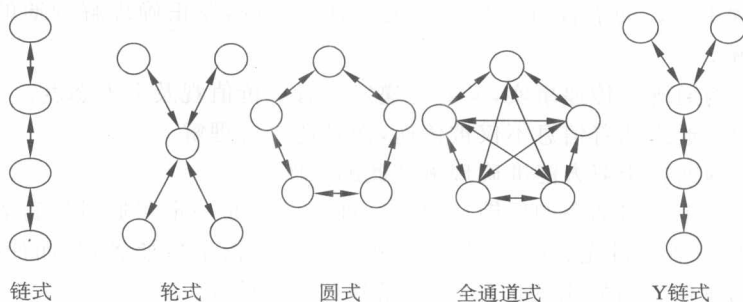


图 0-1 正式沟通方式

② 非正式沟通。

- 单线式。单线式的传递方式是通过一连串的人,把信息传播给最终的接受者。
 - 集中式。集中式的传播方式是把信息有选择地告诉自己的朋友或有关的人,这是一种藤式的沟通传递。
 - 偶然式。偶然式的传播方式是按偶然的机会来传播信息,有些人未接收到信息,这与个人的交际面有关。
 - 流言式。流言式的传播方式是一个人主动将信息传播给所有与他接触交往的人。
- 非正式沟通网络如图 0-2 所示。

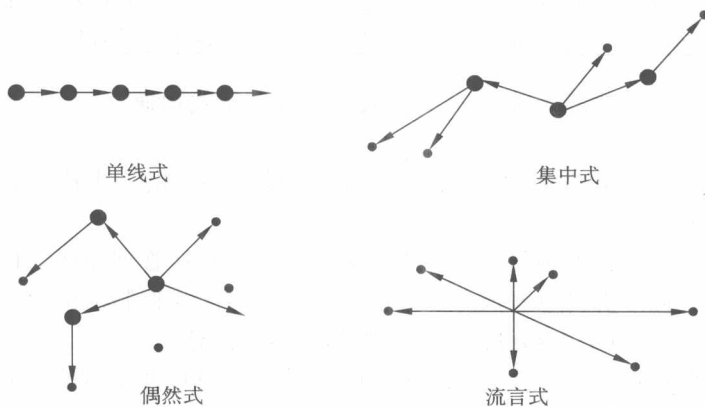


图 0-2 非正式沟通方式

(3) 按照信息传递的方向划分,沟通可分为下行、上行、平行和斜向沟通。

(4) 按照是否进行反馈划分,沟通可分为单向沟通和双向沟通。单向沟通和双向沟通的比较如表 0-3 所示。

表 0-3 单向沟通和双向沟通的比较

特 点 类 型	速度	准确性	传递者	接收者	干扰	条理性	反馈
单向沟通	快	低	压力小	无信心	小	有条理	无
双向沟通	慢	高	压力大	有信心	大	无条理	有

3. 沟通的准备与过程

(1) 沟通的准备。职场中的沟通双方需要交换信息。发送信息的时候,要准备好发送的方式、发送的内容和发送地点。为了提高沟通的效率,需做如下准备工作:

① 明确沟通目的。凡事预则立,不预则废。在与别人沟通之前,心里一定要有一个明确的目的,如想得到客户的约见、想在客户心目中留下印象、想使客户对公司的产品感兴趣等。毫无目的的沟通只能算作闲聊天或侃大山,这不是有效的工作沟通。

② 制订沟通计划。明确了沟通的目的,就要有较为详细的计划,确定怎样与别人沟通,先说什么,后说什么。如果情况允许,最好列一个表格,把与沟通有关的诸如要达到的目的,沟通的主题、方式、时间、地点、对象和一些注意事项等都列举出来。实践证明,计划制订的越充分,沟通的效果就越好。

③ 预测可能遇到的异议和争执。俗话说,世界上没有两片完全相同的树叶,自然也不可能存在两个观点、观念完全相同的人。心心相印的至亲好友之间都会产生大大小小的分歧,何况在工作中接触的都是同事甚至是陌生人。所以,对于可能出现的异议和争执,首先要有充分的心理准备,还要根据具体情况对其可能性进行尽可能准确的预测,可以根据所掌握的沟通内容和沟通对象等具体情况自己作出预测,这也是对沟通的必要准备,有利于提升沟通的效果。著名的 SWOT 分析法从一定程度上明确了沟通所需确认的基本分析要素,这些要素包括:S——Strength(优势),W——Weakness(劣势),O——Opportunity(机会),T——Threat(威胁)。通过对这些要素的分析,最终较为准确地把握双方的优势、劣势,设定一个更合理的目标,或者说沟通各方都能够接受的目标。

沟通的主要目标归类情况如表 0-4 所示。

表 0-4 沟通的主要目标归类

功能	取向	目 标	理论及研究焦点
表达感情	感情	增加组织角色的接受程度	满足、冲突、紧张、角色
鼓舞士气	影响	致力于组织目标的达成程度	权力、顺从、期望、行为改变、学习
信息传递	技术	供给决策所需资料的程度	决策、信息处理、决策理论
任务控制	结构	落实任务及责任的明确程度	组织设计

(2) 沟通过程。它是指发送者将信息通过一定的渠道传递给接收者的过程。沟通过程如图 0-3 所示。沟通的具体步骤如下:

第一步,发送者获得某些观点或事实(即信息),并且有传送出去的意向。

第二步,发送者将其观点、事实以言辞来描述或以行动来表示(即编码),力求不使信息失真。

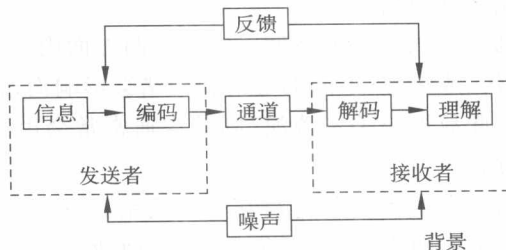


图 0-3 沟通过程模式

第三步,信息通过某种通道传递。

第四步,接收者由通道接收到信息符号。

第五步,接收者将获得的信息解码,转化为其主观理解的意思。

第六步,接收者根据他理解的意思加以判断,以采取不同的反应行为。

由此可见,一个看起来简单的沟通过程事实上包含着许多环节,这些环节都有可能产生沟通的障碍,从而影响沟通目的的实现。现在可以理解,为什么每天我们都可能遇到一例因沟通而出现的误解、尴尬甚至是矛盾和冲突。

(3) 沟通过程中的要素。要想取得沟通的最佳效果,必须首先把握沟通过程中的要素,这主要包括如下方面。

① 发送者与接收者。沟通的主体是人,任何形式的信息交流都需要有两个或两个以上的人参加。由于人与人之间的信息交流是一种双向的互动过程,所以,把一个人定义为发送者而把另一个人定义为接收者,这只是相对而言,这两种身份可能发生转换。在信息交流过程中,发送者的功能是产生、提供用于交流的信息,是沟通的初始者,处于主动地位;而接收者则被告知事实、观点或被迫改变自己的立场、行为等,所以处于被动地位。发送者和接收者这种地位对比的特点对于信息交流的过程有着重要影响。

② 编码与解码。编码是发送者将信息转换成可以传输的信号的过程。解码就是接收者将获得的信号翻译、还原为原来的含义。编码和解码的两个过程是沟通成败的关键。最理想的沟通,应该是经过编码与解码两个过程后接收者形成的信息与发送者发送的信息完全吻合,也就是说,编码与解码完全“对称”。“对称”的前提条件是双方拥有类似的知识、经验、态度、情绪和感情等。如果双方对信息符号及信息内容缺乏共同经验,则容易缺乏共同的语言,那么就无法达到共鸣,从而使编码、解码过程不可避免地出现误差和障碍。

③ 信息。在沟通过程中,人们只有通过“符号—信息”的联系才能理解信息的真正含义,由于不同的人往往有着不同的“符号—信息”系统,因而接收者的理解有可能与发送者的意图存在偏差。

④ 通道。通道是发送者把信息传递到接收者那里所借助的媒介物。口头交流的通道是声波,书面交流的通道是纸张,网上交流的通道是互联网,面对面交流的通道是口头语言与身体语言的共同表现。在各种通道中影响力最大的仍是面对面的原始沟通方式,因为它可以最直接地发出及感受到彼此对信息的态度与情感。因而,即使是在通信技术高度发达的美国,总统竞选时候选人也总是不辞辛苦地四处奔波去选民面前演讲。

⑤ 背景。背景就是指沟通所面临的总体环境,任何形式的沟通都必然受到各种环境因素的影响。沟通的背景通常包括以下几个方面。

- 心理背景。即沟通双方的情绪和态度。它包括两方面内容:一是沟通者的心情和情绪,或兴奋、或激动、或悲伤、或焦虑,不同的心情和情绪会影响沟通的效果。二是沟通双方的态度。如果沟通双方彼此敌视或关系淡漠,则其沟通常常会由于偏见而出现误差,双方都较难准确理解对方的意思。

- 社会背景。即沟通双方的社会角色及其相互关系。不同的社会角色关系有着不同的沟通模式。上级可以拍拍你的肩头,告诉你要勤奋、敬业;但你绝不能拍拍他的肩头,告诉他要乐于奉献。因为对应于每一种社会角色关系,无论是上下级关系,还是朋友关系,人

们都有一种特定的沟通方式,只有采取与社会角色关系相适应的沟通方式,才能得到人们的认可。

● 文化背景。即沟通者的价值取向、思维模式、心理结构的总和。通常人们体会不到文化背景对沟通的影响。实际上,文化背景影响着每一个人的沟通过程,影响着沟通的每一个环节。当不同文化发生碰撞、交融时,人们往往能较明显地发现这种影响。例如,由于文化背景的不同,东西方在沟通方式上存在着较大的差异:东方重礼仪,多委婉;西方重独立,多坦率。东方多自我交流、重心领神会;西方少自我交流、重言谈沟通。东方认为和谐重于说服,西方认为说服重于和谐。这种文化差异使得不同文化背景下的管理人员在沟通时遇到不少困难。

● 物理背景。即沟通发生的场所。特定的物理背景往往造成特定的沟通气氛。如在能容纳千人的大礼堂进行演讲与在自己的办公室高谈阔论,其气氛和沟通过程是大相径庭的。而在嘈杂的市场听到一则小道消息与接到一个电话特意告知你一则小道消息,给你的感受也是截然不同的,前者显示出的是随意性,而后者体现的却是神秘性。

⑥ 噪声。噪声就是妨碍信息沟通的任何因素,噪声存在于沟通过程的各个环节。典型的噪声包括以下几个方面的因素。

● 影响信息发送的噪声:表达能力不佳、词不达意;逻辑混乱、艰深晦涩;知识经验的不足,使解码造成局限;发送者不守信用,形象不佳等。

● 影响信息传递的噪声:信息遗失,外界噪声干扰,缺乏现代化的通信工具进行沟通,沟通媒介选择不合理等。

● 影像信息接受和理解的噪声:知觉的选择性,使人们习惯于对某一部分信息敏感,而对另一部分信息“麻木不仁”、“充耳不闻”;接受者的选择性理解,他们往往根据自己的理解和需要对信息进行“过滤”,造成信息传递的差异;信息量过于巨大,过犹不及,使接收者无法分清主次,对信息的解码处于抑制状态等。

⑦ 反馈。即将信息返回给发送者,并对信息是否被接受和理解进行核实,它是沟通过程的最后一个环节。通过反馈,信息交流变成一种双向的动态过程,双方才能真正把握沟通的有效性。如果反馈显示接收者接收到并理解了信息的内容,这种反馈称为正反馈,反之则称为负反馈。反馈可以检验信息传递的程度、速度和质量。获得反馈的方式有很多种,直接向接收者提问,或者观察接收者的面部表情,都可获得其对传递信息的反馈。但只借助观察来获得反馈还不能确保沟通的效果,将观察接收者与直接提问法相结合能够获得更为可靠、完整的反馈信息。

4. 有效沟通的条件

(1) 高情商是有效沟通的先决条件。长久以来,智商一直被视为事业和生活方面成功的先决条件,后来人们发现仅凭高智商是远远不够的,事业的发展 and 生活的幸福,情商在其中扮演重要的角色。在美国,曾有人追踪过哈佛大学一些学生在中年的成就,从薪水、生产力、社会地位等诸多方面的考察来看,发现在校考试成绩高的不见得社会成就高。就一个40岁左右的中年人来说,智商与其当时的社会地位有一定的关系,但影响更大的是处理挫折、控制情绪、与人相处的能力。在社会中生存,每个人都必须面对各种纷繁复杂的关系网,情商高低决定了人一生的去向,与外界沟通的程度取决于人的情商。社会交际能力较