



“十三五”普通高等院校规划教材

商务沟通

SHANGWU GOUTONG

谭钻然 © 主编

以能力培养为主线，
理论与实际相结合、人际沟通基础与商务沟通实务完美结合，
以真实案例贯穿始终，
帮助读者提升理念、培养技能、熟练掌握沟通技巧、提高沟通水平



电子科技大学出版社



“十三五”普通高等院校规划教材



商务沟通

SHANGWU GOUTONG

谭钻然

藏书章



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务沟通 / 谭钻然主编. — 成都:电子科技大学出版社, 2016.7
ISBN 978-7-5647-2691-1

I. ①商… II. ①谭… III. ①商业管理—公共关系学
IV. ①F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 175764 号

商务沟通

主 编 谭钻然

出 版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编:610051)

策划编辑: 杜 倩

责任编辑: 谢晓辉

主 页: www.uestp.com.cn

电子邮箱: uestp@uestp.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 三河越阳印务有限公司

成品尺寸: 170mm × 240mm 印张 16 字数 410 千字

版 次: 2016 年 7 月第一版

印 次: 2016 年 7 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-2691-1

定 价: 36.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本社发行部电话:028-83202463;本社邮购电话:028-83201495。

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

前 言

在现代商务活动中，人们经常有这样的困惑：不仅在与企业外部的顾客和合作伙伴的沟通中存在障碍，而且在与企业内部人员的沟通中也存在障碍。众多企业不约而同地选择了建设团队文化和战略合作伙伴一类的解决方案。所有这些解决方案其实都是围绕一个中心展开的，即加强沟通、理解和合作。对内，通过沟通把组织中的各个成员组织成具有共同目标和行动方向的团队，以最有效的方式整合具有不同背景的企业人员的能力；对外，则通过沟通在组织和外部环境之间建立起有效的联系和互动。沟通已经成为现代企业成功的关键因素。本教材致力于通过教学，使学生掌握商务沟通的基本知识、基本原理、基本方法和基本技能，为学习其他专业课和在工作岗位上的实际运用奠定基础。

本书具有以下特点：

一、从总体上看，以能力培养为主线，理论与实际相结合。“商务沟通”这门课程不是一门科学，而是一门非常特殊的技能课程。其特殊的地方在于，如果纯粹从理论上介绍，很多人很难明白文字背后的奥秘。为此，本书在每个章节前都根据主题引入了各种商务沟通情景，以期达到持续激发读者的学习兴趣、强化学生对商务沟通技巧的理解和掌握的目的。

二、从结构上看，人际沟通基础与商务沟通实务完美结合。本书不但系统地介绍了有效沟通的各种基本技能，同时对商务情景中的管理沟通、冲突管理、商务谈判等进行了专业性的详细讲解，具有极强的指导意义和应用价值。

三、从内容上看，注重启发性。本书每一章都以真实案例贯穿始终，每章在点明“学习要点”和“学习目标”之后，根据本章主题设计了一个“引导案例”，以让读者带着问题学习和领会，在每章的最后都配有“思考和讨论题”和“案例分析题”，从而进一步帮助读者提升理念、培养技能、熟练掌握沟通技巧、提高沟通水平。

本书涉及面广、实用性强，不仅可作为大学各商科专业的教材，同时也可作为企业管理人员以及实践岗位上的商务人员的培训、自学用书。

由于编写水平有限，加之编写时间仓促，书中疏漏和不妥之处在所难免，恳请专家和读者批评和指正。

编 者

2016 年 7 月

目 录

上篇 商务沟通基础

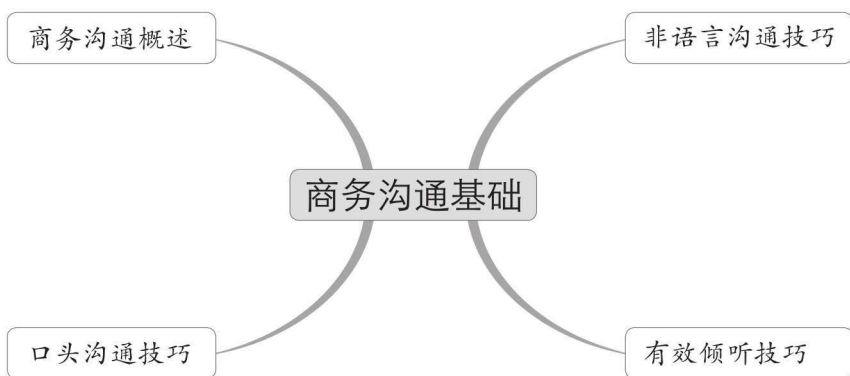
第一章 商务沟通概述	002
第一节 沟通和商务沟通的定义及类型	003
第二节 沟通的过程和障碍	005
第三节 商务沟通的特点	011
第二章 口头沟通技巧	013
第一节 口头沟通概述	015
第二节 口头沟通技巧	016
第三节 演讲的艺术	027
第三章 非语言沟通技巧	037
第一节 非语言沟通概述	038
第二节 非语言沟通的形式与解读	041
第三节 微 笑	050
第四章 有效倾听技巧	055
第一节 倾听概述	056
第二节 倾听的障碍	059
第三节 有效倾听的艺术	062

下篇 商务沟通实务

第五章 商务书面沟通	072
第一节 书面沟通概述	073

第二节	商务文书写作	077
第三节	常用商务文书介绍	082
第六章	求职面试沟通	100
第一节	求职技巧	102
第二节	面试策略	107
第三节	求职书面材料准备	119
第七章	管理沟通	130
第一节	管理沟通概述	132
第二节	管理中的纵向沟通	146
第三节	管理中的横向沟通	154
第八章	冲突管理	161
第一节	冲突概述	162
第二节	激发良性冲突	170
第三节	解决恶性冲突	174
第九章	商务谈判	180
第一节	商务谈判概述	182
第二节	商务谈判的艺术	191
第三节	商务谈判的策略	206
第十章	商务礼仪	218
第一节	商务礼仪概述	219
第二节	商务职业形象	224
第三节	商务办公礼仪	230
第四节	商务应酬礼仪	237
参考文献		249

上篇 商务沟通基础



第一章 商务沟通概述

【学习要点】

- ◎ 沟通和商务沟通的重要性
- ◎ 掌握沟通和商务沟通的含义和类型
- ◎ 了解沟通的过程和基本要素
- ◎ 识别沟通的障碍和克服障碍的策略
- ◎ 掌握商务沟通的特性

【学习目标】

- ◎ 掌握沟通和商务沟通的概念和基本理论，建立有效沟通意识，培养有效沟通的习惯

引导案例

阿维安卡52航班坠毁事件

仅仅几句话的沟通就能决定生与死的命运？1990年1月25日恰恰发生了这种事件。

1990年1月25日19:40，阿维安卡52航班飞行在美国新泽西海岸37000英尺的高空。机上的油量可以维持近两个小时的航程，在正常情况下，飞机降落至纽约肯尼迪机场仅需不到半小时，这一缓冲保护措施可以说十分安全。然而，此后发生了一系列事件耽误了降落时间。20:00，由于严重的交通问题，肯尼迪机场航空交通管理员通知52航班的飞行员，要求他们的航班必须在机场上空盘旋待命。20:45，52航班的副驾驶员向肯尼迪机场报告他们的“燃料快用完了”。虽然机场航空交通管理员收到了这一信息，但在21:24之前，飞机没有被批准降落。在此之前，阿维安卡52航班机组成员再没有向肯尼迪机场传递任何情况十分危急的信息，而在飞机座舱中的机组成员却相互紧张地通知他们的燃料供给出现了危机。

21:24，52航班第一次试降，由于飞行高度太低且能见度太差，无法保证安全着陆，试降失败。当肯尼迪机场指示52航班进行第二次试降时，机组成员再次提到他们的燃料

将要用尽，但飞行员却告诉航空交通管理员新分配的飞行跑道“可行”。21:32，飞机的两个引擎失灵，1分钟后，另外两个引擎也停止工作了，耗尽燃料的52航班于21:34坠毁于长岛，机上73名人员全部遇难。当调查人员调查了飞机座舱中的磁带并与当时的航空交通管理员讨论之后，他们发现导致这场悲剧的原因正是沟通的障碍。

为什么一个简单的信息既未被清楚地传递，又未被充分地接受呢？下面就是管理局对这一事件进行的深入分析。

首先，飞行员一直说他们“油量不足”，航空交通管理员告诉调查者这是飞行员们经常使用的一句话。当航班被延误时，航空交通管理员认为每架飞机都存在燃料问题。但是，如果飞行员发出“燃料危急”的呼声，则航空交通管理员有义务优先为其导航，并尽可能迅速地允许其着陆。一位航空交通管理员指出，“如果飞行员表明情况十分危急，那么我们会尽可能以最快的速度引导其降落的。”遗憾的是，52航班的飞行员从未说过“情况危急”，所以肯尼迪机场的航空交通管理员一直未能理解飞行员所面对的真正困难。

其次，52航班飞行员的语调也并未向航空交通管理员传递有关燃料危急的严重信息。许多航空交通管理员接受过专门训练，可以在这种情境下捕捉到飞行员声音中极细微的语调变化。尽管52航班的机组成员之间表现出对燃料问题的极大忧虑，但是他们向肯尼迪机场传达信息的语调却是冷静而职业化的。

最后，飞行员的文化和传统以及机场的职权也使得52航班的飞行员不愿意声明情况危急。当对危急情况正式报告之后，飞行员需要写出大量的书面汇报。另外，如果发现飞行员在计算飞行中需要多少油量方面疏忽大意，美国联邦飞行管理局就会吊销其驾驶执照。这些消极的强化因素极大阻碍了飞行员发出紧急呼救。

从这起航空史上的惨痛事故的原因分析中，我们可以看出，在沟通过程中，信息的准确传递和接收的正确理解是多么重要！任何一个环节出现偏差，都会导致沟通的失败，从而酿造不可挽救的悲剧。由此，我们在生活和工作中，都必须关注沟通。在现代信息社会里，商务活动的本质和核心就是沟通，因此，我们更要把沟通作为一门课程进行学习和研究。

第一节 沟通和商务沟通的定义及类型

一、沟通和商务沟通的定义

在我们日常生活、学习和工作中处处都有沟通。说到沟通，有人不以为然地认为：沟通就是说话，谁不会说话呢？还有人认为：我已经告诉他了，所以我已经和他沟通过了。更有人认为：只有我想要沟通时，才会有沟通。若我默不作声，就不存在沟通了。这些都是对沟通的片面认识。有些人就因为把沟通看得过于平

淡而忽视了其复杂性和难度，容易简单化，不做充分准备，导致商务沟通的失败和人际关系的恶化。实际上，今天大多数学生并不需要专家来提醒沟通技巧对事业的成功有多么重要。因为在很多的招聘广告中，沟通能力都是企业在招聘任何岗位的人才时所需要的一项基本能力。

所谓沟通，是人与人之间为了一个预先设定的目标，通过语言、文字、符号或其他的表现形式把信息、思想和情感在个体和群体之间传递交流，以达成共识的行为和过程。可以说，沟通是一种信息的传递，是一种思想的传播，更是价值观的碰撞，沟通既是一种文化，也是一门艺术。

商务沟通就是商务组织或个人在商务环境下发生的沟通。商务组织为了顺利经营并取得经营的成功，为求得到长期的生存发展，营造良好的经营环境，通过组织大量的商务活动，凭借一定的渠道——如媒体——将有关商务经营的各种信息发送给商务组织内外的既定对象，并寻求反馈以求得商务组织内外的相互理解、支持与合作的过程。商务沟通的实质是在商务活动中，设法建立商务方面的统一性，是如何让别人理解你，同时，你也能够更好地理解别人的过程。也就是说，是如何达成商务的共识，如何达成高效率、高效果的商务工作的过程。

在世界经济和信息技术高度发达的今天，商务沟通能力已成为商务人士事业成功的一个基本前提条件。随着科学技术的飞速发展、市场环境的快速变化，企业从事商务活动所必需的各种技术、专业知识和能力越来越复杂，很难由一个人、一个企业甚至一个国家所完全掌握；而不同个体、组织之间的合作变得越来越重要，所以，良好的商务沟通能力是合作得以顺利进行的前提条件。加之当今世界各国在经济、技术方面的合作和交流日益频繁，世界经济已走向全球化时代，商务沟通已经不局限在一个国家内，也不局限于具有相似政治、经济、文化背景的人们之间，而是越来越具有跨越国界、跨越文化的特征，这就使得商务沟通活动在形式上和内容上都有了新的发展。

二、沟通和商务组织沟通的类型

依据不同的划分标准，可以把沟通分成不同类型。根据信息载体的不同，沟通可分为语言沟通和非语言沟通。语言沟通包括口头和书面语言沟通。在沟通过程中，对于信息、思想和情感的传递而言，语言沟通更便于传递信息。非语言沟通是指通过某些媒介而不是用讲话或文字来传递信息。它的内涵十分丰富，包括副语言沟通、身体语言沟通和物体的操纵等多种形式。

根据沟通所涉及的范围不同，又可将沟通分为自我沟通、人际沟通和组织沟通。

组织沟通是指在组织内部进行的信息交流、传递和理解的活动。在一个组织内部，既存在人与人之间的沟通，也存在着部门与部门之间的沟通。这些沟通是

通过不同形式的信息渠道来进行的。一种是正式沟通渠道；另外一种是非正式沟通渠道。正式沟通是通过文件、电话等方式传达命令或规定，它一般会被员工完全接受，而小道消息之类则属于非正式沟通。

正式的沟通渠道有如下类型：纵向（上行或下行）沟通、横向（平行）沟通和斜向沟通，如图 1-1 所示。

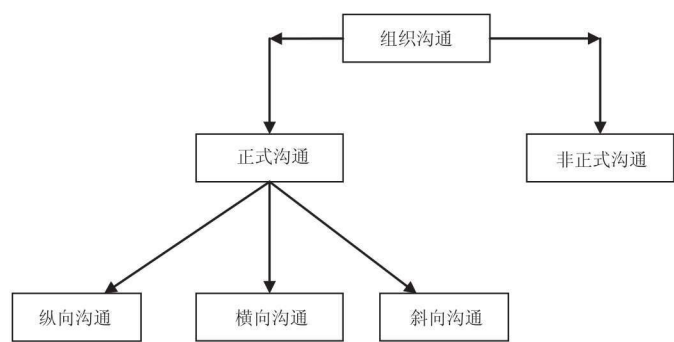


图 1-1 组织沟通形式图

第二节 沟通的过程和障碍

一、沟通的过程和沟通的基本要素

沟通的过程是指沟通主体对沟通客体进行有目的、有计划、有组织的思想、观念、信息交流，使沟通成为双向互动的过程。在这样的特定流程中，意图的传递是沟通的中心目标，只有沟通客体（接收者）在正确了解沟通主体（发送者）的意图时，才可以认为这一沟通是成功的。如图 1-2 所示。

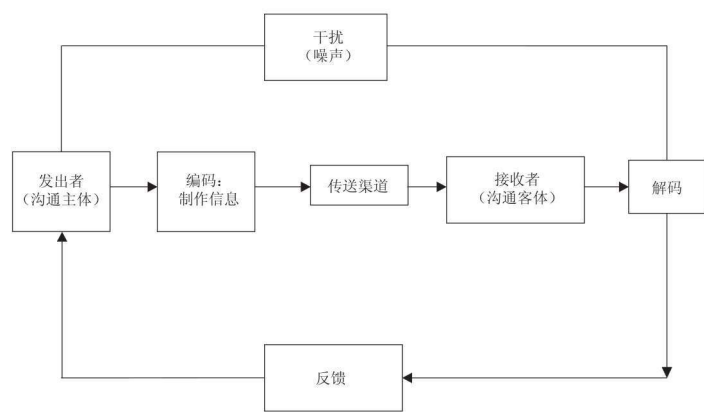


图 1-2 沟通过程图

图示不仅揭示了沟通的各种要素，同时也显示了沟通过程的各个环节以及各环节之间的联系。具体说，沟通就是传递信息的过程。在这个过程中至少存在着一个发出者和一个接收者，即发出信息一方和接受信息一方。信息在两者之间的传递过程，一般经历如下环节。首先，发出者需要向接收者传递信息。这里所说的信息是一个广义的概念，它包括观点、想法、资料等内容；然后，发出者将所要发送的信息编译成接收者能够理解的一系列符号；再根据符号种类选择不同的传递方式和渠道，以便把符号发送给接收者；接收者将接收到的符号译成具有特定含义的信息，理解后做出相应的反馈；最后，发出者通过反馈来了解他最初想传递的信息是否被对方准确地接受。在这里，反馈改变了沟通的方向，原来的沟通客体（接收者）在反馈自己的想法、意见时，变成信息的发送者，而原来的沟通主体（发送者）这时却成为信息接收者。所以说，在一个沟通过程中，沟通的主体和客体的角色是不断转化并循环往复的。

从沟通图示看，沟通过程主要包括五个要素，即沟通主体（信息发出者）、编码和解码、信息传播渠道、沟通客体（信息接收者），此外，在这个过程中还可能存在一些干扰或者妨碍沟通的因素，下面我们就这些要素进一步来学习了解沟通。

1. 沟通主体与客体

沟通主体又称信息发出者，是指有目的地对沟通客体施加影响的个人或组织，沟通主体可以选择和决定沟通客体、沟通环境和沟通渠道，在沟通过程中处于主导地位。他首先确定沟通的目标，明确传送的内容，考虑传送的方式和渠道，把自己的思想、信息和情感转化成对方所能理解的信息传递出去，经过一定的渠道让对方接受。信息发出者是首要沟通者，处于主动位置。

沟通客体即信息接收者，可以是个体，也可以是组织。接收者的任务是接收信息发出者的思想和情感，并及时把自己的思想和情感反馈给对方。在沟通过程中，接收者被告知事实、观点或被迫改变自己的立场、行为等，所以处于被动位置。

由于信息的交流包含相互间一系列的互换与互动、沟通与交流，所以把一方称为发出者，另外一方称为接收者。但这是相对的，这两种身份是可能发生转换的，当接收者将自己的反应或问题反馈给发出者时，两者的位置马上就互换了。

2. 编码和解码

信息交流过程是信息发送者表达自己思想、观点和情感的过程，所传递的信息已不是我们原来的思想，而是那些思想、观点和情感的一个代码符号。编码就是信息发出者将其所要传递的内容和思想，根据一定的语言、语义规则翻译成可以传递的信号的过程。解码则恰恰相反，是接收者在接收到信号后进行翻译，将

符号化的信号还原为思想，并理解其意义的过程。

沟通中的编码和解码两个过程是沟通的关键。成功的沟通，应该是信息发出者编码后的信息和接收者解码后的信息完全“对称”。而事实上，由于沟通双方个体的差异，这种理想的完全对称状态通常很难达到，因此，为了提高沟通的准确度，我们必须尽可能使解码的含义接近编码。这需要编码和解码双方拥有类似的思维方式、经历、知识水平以及相似的条件和环境氛围等，如果双方对信息符号及信息内容缺乏共同经验，也就是缺乏共同语言，那么，编码和解码过程就必然会出现偏差，就会产生误解，导致沟通的失败。

3. 渠道

沟通渠道是信息经过的途径，即沟通的信息从沟通主体传达到沟通客体的途径和手段。沟通渠道不仅能使正确的思想观念尽可能全、准、快地传达给沟通客体，而且还能广泛、及时、准确地收集客体的思想动态和反馈的信息，因而沟通渠道是实施沟通过程、提高沟通功效的重要一环。一般常用的信息渠道有语言和非语言。例如，面对面地谈心、小组座谈、通过电话或邮件等发送信息以及在沟通中表现出来的微笑、皱眉、摇头等非语言的信息渠道。

4. 反馈

反馈是接收者对发送者传递信息所做出的反应。信息的发送者就是根据接收者的反馈来判断其所表达的思想、感情和观念等信息是否以他所希望的方式被理解以及理解的程度如何。

反馈有正面反馈和负面反馈两种。正面反馈是接收者接收并正确理解了信息；负面反馈是指反馈信息与原输出的信息间有一定偏差。当出现负面反馈时，如果信息发送者发现信息并没有被完全正确理解，那么他就不得不再次进行传输；同样，如果信息接收者发现对信息误解，他也必须马上调整，进行第二次或更多次的反馈，直到确认彼此对信息的理解无误为止。双方的交互作用，往往使反馈不能一次性地完成，这也是成功沟通所必须面临的困难。

反馈在连续的沟通中具有非常重要的作用，它既是对上一次沟通的结果进行评价的重要依据，也是进一步改进沟通效果的重要参考资料。在反馈中，原来的接收者变成了发送者，原来的发送者变成了接收者，因此，沟通过程其实是一个双向的互动过程，而不是一个简单的单向信息传送的过程。

反馈的方式有很多种，包括直接的和间接的，口头的和书面的，有意的和无意的。我们必须要根据具体的情况采用最能达到沟通目的的反馈方式，以确保沟通的效果。

5. 噪声

噪声是指影响沟通的一切消极、负面的因素。噪声是阻止理解和准确解释信息的障碍，它存在于沟通过程的各个环节，干扰信息的正常交流，并有可能造成资讯损耗或失真，影响沟通的有效性。在沟通过程中，噪声是一个值得注意的因素。它可以是内部噪声，如说话人或发声者的声音过低；也可以是外部噪声，如旁边人的高声喧哗等。典型的噪声主要包括发送噪声、传输噪声、接收噪声、系统噪声、环境噪声、背景噪声及数量噪声。

(1) 发送噪声。发送噪声是指发生在沟通过程中的信息发送环节的噪声。因为信息发送过程主要是信息编码的过程，因此，发送噪声也可以叫做编码噪声。发送噪声主要有两大类，一类是编码、发送能力的噪声，如编码错误，词不达意，或编码能力不佳，逻辑混乱等。另一类是选择性知觉编码发送噪声。即信息发送者在信息编码过程中，受到个人兴趣、情绪、思想、愿望等的影响和制约，而对应该全部发送的信息进行不恰当的增删、过滤，从而影响了传送信息的完整性、准确性和及时性。

(2) 传输噪声。传输噪声是指发生在沟通的信息传递过程当中的噪声。沟通所要传送的信息经过编码后，需要选择适当的沟通渠道来进行信息传送。在传递通道中，由于渠道的质量和稳定性发生问题，有可能产生噪声，甚至发生信息遗失。如用电话沟通时，电话线路不好，对方无法听清你说话；又如某重要文件在送到总经理办公室的过程中丢失了，即信息全部遗失。这些都是在沟通的传递通道中产生的问题，妨碍沟通的正常进行。

(3) 接收噪声。接收噪声是指沟通过程中信息接收者在接收信息的过程中发生的噪声。接收信息的过程主要是对接收到的信息进行解码的过程，因此，也可称之为解码噪声。接收噪声也分两大类。一类是接收、解码能力噪声，即因接收者对信息的接收、解码能力不足而引起的沟通障碍。另一类是选择性知觉接收噪声，即信息接收者受个人心理结构、心理需求、意向系统、文化教育水平、理解能力、心理期望、社会角色地位、人生阅历等因素的影响，自觉或不自觉地对所接收的信息进行增删、过滤，而影响准确、全面的沟通。

(4) 系统噪声。系统噪声指的是沟通的信息代码系统噪声。沟通必须借助于一种或多种双方均能破译的信息代码系统，如语言、文字等才能进行。一旦沟通双方所用的信息代码系统出现不一致，甚至完全不同，那么双方就不能及时、准确地沟通。如聋哑人和不懂聋哑人手语的陌生人沟通，双方都会不知所云。

(5) 环境噪声。环境噪声指的是在沟通过程中，影响沟通效果的一切客观外在环境干扰因素。如当人们用语言沟通时，周围马达轰鸣，或人声嘈杂，那么就会对沟通的预期效果产生不利影响，从而造成沟通过程的噪声。

(6) 背景噪声。背景噪声指在沟通过程中,由于沟通背景因素而产生的沟通噪声。这里的沟通背景主要是指沟通过程的心理背景、社会背景和文化背景,而不包括物理背景。不同的心理、社会、文化背景组合,会对应不同的沟通期望和沟通模式。若沟通双方对彼此的沟通背景不熟悉或不了解,必然会出现背景噪声。

(7) 数量噪声。数量噪声是指沟通传递的信息量过大或过小,而使对方无法恰当接收和理解。信息量不足,接收者无法完整、准确地理解信息内容,达不到沟通的目的;信息量超载,不但会造成浪费而且不能使有用的信息发挥作用,如文山会海就是典型的数量噪声。

一般来说,由于沟通过程中存在着许多干扰和扭曲信息传递的噪声,使沟通的效率降低。因此,发出者了解信息被理解的程度是十分必要的。

二、沟通的障碍与克服方法

(一) 沟通的障碍

沟通障碍,是指信息在传递和交换的过程中,由于信息意图受到干扰或误解,而导致沟通失真的现象。在沟通过程中,无论采用何种沟通方式,常常都会受到各种因素的影响和干扰,使沟通受到阻碍。信息沟通中的障碍,有客观的也有主观的,有外在的也有内在的,主要来源于三个方面:信息发送者的障碍、信息接收者的障碍和信息传播渠道的障碍。

1. 信息发送者的障碍

在沟通过程中,信息发送者的情绪、倾向、个人感受、表达能力、判断力等都会影响信息的完整传递。障碍主要表现在:表达能力不佳,信息传递不全,信息传递不及时或不适时,知识经验的局限,对信息的过滤。

2. 信息接收者的障碍

从信息接收者的角度看,影响信息沟通的因素主要有三个方面:信息译码不准确、对信息的过度加工以及心理障碍。

3. 信息传播渠道的障碍

信息传播渠道障碍主要表现在以下几个方面:

(1) 选择沟通方式不当。比如安排重要的事情,只是口头传达。接收者会认为传达者“随便说说”而不加重视,从而使沟通的效果较差。

(2) 几种渠道相互冲突。当信息用几种形式传送时,相互之间不协调,让接收者难以理解传递的信息内容。如领导表扬下属时面部表情很严肃甚至皱着眉头,就会让下属感到迷惑。

(3) 沟通渠道过长。组织机构庞大,内部层次多,从最高层传递信息到最底

层，从最底层汇总情况到最高层，中间环节太多，信息损失较大。

(4) 外部干扰。信息沟通过程中经常会受到自然界各种物理噪声、机器故障的影响或被其他事物干扰所影响，也会因双方距离太远而沟通不便，影响沟通效果。

(二) 沟通障碍的克服

1. 提高沟通的心理水平

(1) 沟通前要认真准备并有明确的目的，做到心中有数，心里踏实。

凡事预则立，沟通者首先要对沟通的内容有正确、清晰的理解。重要的沟通最好事先征求他人意见，每次沟通要解决什么问题，达到什么目的，不仅沟通者自己要清楚，还要尽量使被沟通者也清楚，此外，沟通不仅是下达命令、宣布政策和规定，更是为了统一思想，协调行动。所以沟通之前应对问题的背景，解决问题的方案、依据和资料、决策的理由和对组织成员的要求等做到心中有数。

(2) 在沟通过程中要认真感知，集中注意力，以便信息准确且及时地传递和接收，避免信息错传，减少接收信息时的损失。

(3) 提高思维能力和判断水平是提高沟通效率的重要心理因素，思维能力和判断水平对于正确地传递、接收和理解信息，有着重要的作用。

(4) 培养镇定情绪和良好的心理气氛，创造一个相互信任，有利于沟通的小环境，有助于人们真实地传递信息和正确地判断信息，避免因偏激而歪曲信息。

2. 沟通的内容要明确，同时要正确地使用语言、文字

沟通内容要言之有物，有针对性，语意确切，尽量通俗化、具体化和数量化；叙事说理言之有据，条理清楚，避免滥用词藻，含糊其辞，更不要讲空话、套话和废话。非专业性沟通时，少用专业性术语。可以借助手势、语言、表情和动作，以增强沟通的生动性和形象性，使对方容易接受。

3. 学会有效地倾听

有效的倾听能增加信息交流双方的信任感，是克服沟通障碍的重要条件。当你诚心诚意地去倾听对方时，对方才愿意说出真实想法，从而提高沟通效率。

4. 缩短信息传递链

缩短信息传递链，拓宽沟通渠道，保证信息的双向沟通。信息传递链过长，会减慢流通速度并造成信息失真。因此，要减少组织机构重叠，拓宽信息渠道。