



普通高等教育“十二五”规划教材

沟通技巧

GOUTONG JIQIAO

主 编◎颜冬梅

 吉林大学出版社

普通高等教育“十二五”规划教材

沟通技巧

主 编 颜冬梅

吉林大学出版社

内容提要

本书是普通高等教育“十二五”规划教材。本书从高校学生的实际需要出发,突破人际沟通口才类教材的传统模式,采用全新的方式,使理论与实践相结合,具有较强的针对性、现实性和可操作性。

本书分为基础篇和提高篇两大部分。基础篇包含九个模块,具体内容有沟通概述,口才概述,口语表达,态势语言,演讲,辩论,求职口才,电话沟通技巧,上下级沟通技巧等;提升篇包含七个模块,具体内容有社交口才,谈判口才,公关口才,推销口才,教学口才,主持人口才,导游口才等。每个模块下设有项目,同时安插有案例导入、思考题、技能训练等栏目。

本书既可作为本科院校高职院校、高等专科学校、成人高等学校教材,也可作为广大青年朋友从事社交、提高口才水平的入门指导书。

图书在版编目(CIP)数据

沟通技巧/颜冬梅主编. —长春:吉林大学

出版社, 2011.1

ISBN 978-7-5601-6973-6

I. ①沟… II. ①颜… III. ①人际交往—高等学校—

课外读物 ②沟通学—高等学校—课外读物 IV.

①C912.1 ②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 004538 号

书 名: 沟通技巧

作 者: 颜冬梅 主编

责任编辑、责任校对:孙 群 崔小波

吉林大学出版社出版、发行

开本: 787×1092 毫米 1/16

印张: 15 字数: 300 千字

ISBN 978-7-5601-6973-6

封面设计: 启远装帧

北京市彩虹印刷有限责任公司 印刷

2011 年 06 月 第 2 版

2011 年 06 月 第 1 次印刷

定价: 32.00 元

版权所有 翻印必究

社址: 长春市明德路 421 号 邮编: 130021

发行部电话: 0431-88499826

网址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

前 言

早在西方国家里,人们就已经把舌头、金钱和电脑一起视为三大战略武器,可见沟通口才在社会生活中占据着何等重要的位置。的确如此,纵观古今中外,凡是想成就大业的人,都会努力锻炼自己的沟通口才;凡是已经成就大事业的人,都对沟通口才备加推崇。

随着时代的进步和社会文明的发展,沟通口才在社会竞争中正发挥着越来越重要的作用。沟通能力从来没有像现在这样成为个人成功的必要条件。对企业内部而言,人们越来越强调相互沟通和口语的表达,有效地进行企业内部的沟通交流是成功的关键;对企业外部而言,为了实现企业之间的强强联合与优势互补,人们需要掌握谈判与合作等沟通技巧;对企业自身而言,为了更好地在现有政策条件允许下实现企业的发展并服务于社会,也需要处理好企业与政府、企业与公众、企业与媒体等各方面的关系。这些都离不开熟练掌握和应用沟通与口语表达的技巧。

学习沟通技巧,将使人们在工作、生活中游刃有余。因此,我们要建立良好的沟通意识,不断提高自己的口语表达水平,从而使自己在任何场合下都能够与对方进行有效沟通。为了帮助读者学习系统的沟通技巧,提升口语表达能力,特编写了本书。

本书努力做到融知识性、理论性、实践性、趣味性于一体,内容深入浅出,翔实具体,可读性强。全书分为基础篇和提高篇两大部分。基础篇包含九个模块,具体内容有沟通概述,口才概述,口语表达,态势语言,演讲,辩论,求职口才,电话沟通技巧,上下级沟通技巧等;提升篇包含七个模块,具体内容有社交口才,谈判口才,公关口才,推销口才,教学口才,主持人口才,导游口才等。每个模块下设有项目,同时安插有案例导入、思考题、技能训练等栏目。

本书既可作为本科院校、高职院校、高等专科学校、成人高等学校教材,也可作为广大青年朋友从事社交、提高口才水平的入门指导书。

本书在编写过程中参考了国内外有关论著和教材,在此一并表示诚挚的谢意。由于教材涉及面广,编者学识水平有限,书中难免存在错误和疏漏,恳请专家及广大读者批评指正,以便修订后使之更趋完善。

编 者

目 录

上编 基础篇

模块一 沟通概述	1
项目一 沟通的内涵与特点	2
项目二 沟通的过程与模式	8
项目三 沟通能力的培养	19
模块二 口才概述	22
项目一 口才的含义与特点	22
项目二 口才应具有的能力	28
项目三 口才的作用	30
模块三 口语表达	33
项目一 口语表达的基础	33
项目二 口语训练技巧	35
项目三 朗诵技巧	38
模块四 态势语言	44
项目一 态势语言的含义与作用	44
项目二 态势语言的使用技巧	47
模块五 演讲	58
项目一 演讲的含义与特征	58
项目二 演讲的作用	61
项目三 演讲的技巧	63

模块六 辩 论	77
项目一 辩论的含义与特征	78
项目二 辩论的技巧	79
项目三 辩论的原则及要求	86
模块七 求职口才	89
项目一 求职口才的含义与特点	89
项目二 求职口才的技巧	91
项目三 面试技巧	100
模块八 电话沟通技巧	110
项目一 电话沟通礼仪	111
项目二 打电话与接电话的技巧	114
项目三 应对电话沟通障碍的技巧	119
模块九 上下级沟通技巧	123
项目一 下达命令的技巧	123
项目二 赞扬与批评部下的技巧	125
项目三 与上司沟通的技巧	128
项目四 说服领导的技巧	130

下编 提高篇

模块十 社交口才	133
项目一 社交口才的特征与基本原则	133
项目二 社交口才应用技巧	138
模块十一 谈判口才	153
项目一 谈判的含义与特征	154
项目二 谈判的策略	155
项目三 谈判口才技巧	158

模块十二 公关口才	163
项目一 公关口才的特点与作用	163
项目二 公关中协调沟通的口才技巧	165
项目三 公关语言表达技巧	170
项目四 不同对象的公关口才技巧	176
模块十三 推销技巧	184
项目一 推销的含义及特征	184
项目二 推销前的准备	185
项目三 推销口才技巧	186
模块十四 教学口才	199
项目一 教学口才的特点与要求	199
项目二 教学口才的运用	202
项目三 教学口才的艺术风格	210
模块十五 主持人口才	214
项目一 主持人口才的内涵及作用	214
项目二 主持人的语言特点及要求	216
项目三 主持风格与临场应对技巧	218
模块十六 导游口才	222
项目一 导游口才的语言特征与基本要求	222
项目二 导游口才表达技巧	224

上 编 基 础 篇

模块一 沟通概述

【案例导入】

杨丽是一个典型的北方姑娘,在她身上可以明显地感受到北方人的热情和直率,她喜欢坦诚,有什么说什么,总是愿意把自己的想法说出来和大家一起讨论。正是因为这个特点,她在上学期间很受老师和同学欢迎。今年,杨丽从西安某大学的人力资源管理专业毕业,她认为,经过四年的学习,自己不但掌握了扎实的人力资源管理专业知识,而且具备了较强的人际沟通技能,因此她对自己的未来期望很高。为了实现自己的梦想,她毅然只身去广州求职。

经过将近一个月的反复投简历和面试,在权衡了多种因素的情况下,杨丽最终选定了东莞市的一家研究生产食品添加剂的公司。她之所以选择这家公司是因为该公司规模适中、发展速度很快,最重要的是该公司的人力资源管理工作还处于尝试阶段。如果杨丽加入,她将是人力资源部的第一个人,因此她认为自己施展能力的空间很大。但是到公司实习一个星期后,杨丽就陷入了困境中。

原来该公司是一个典型的小型家族企业,企业中的关键职位基本上都由老板的亲属担任,其中充满了各种裙带关系。尤其是管理者给杨丽安排了他的大儿子做杨丽的临时上级,而这个人主要负责公司的研发工作,根本没有管理理念,在他的眼里,只有技术最重要,公司只要能赚钱,其他的一切都无所谓。但是杨丽认为越是这样就越有自己发挥能力的空间,因此在到公司的第五天杨丽拿着自己的建议书走向了直接上级的办公室。

“王经理,我到公司已经快一个星期了,我有一些想法想和您谈谈,您有时间吗?”杨丽走到经理办公桌前说。

“来来来,小杨,本来早就应该和你谈谈了,只是最近一直扎在实验室里就把这件事忘了。”

“王经理,对于一个企业尤其是处于上升阶段的企业来说,要持续企业的发展必须在管理上狠下功夫。我来公司已经快一个星期了,据我目前对公司的了解,我认为公司主要的问题在于职责界定不清;雇员的自主权力太小致使员工觉得公司对他们缺乏信任;员工薪酬结

构和水平的制定随意性较强,缺乏科学合理的基础,因此薪酬的公平性和激励性都较低。”杨丽按照自己事先所列的提纲开始逐条向王经理叙述。

王经理微微皱了一下眉头说:“你说的这些问题我们公司也确实存在,但是你必须承认一个事实——我们公司在赢利,这就说明我们公司目前实行的体制有它的合理性。”

“可是,眼前的发展并不等于将来也可以发展,许多家族企业都是败在管理上。”

“好了,那你有具体方案吗?”

“目前还没有,这些还只是我的一点想法而已,但是如果得到您的支持,我想方案只是时间问题。”

“那你先回去做方案,把你的材料放这儿,我先看看然后给你答复。”说完王经理的注意力又回到了研究报告上。

杨丽此时真切地感受到了不被认可的失落,她似乎已经预测到了自己第一次提建议的结局。

果然,杨丽的建议书石沉大海,王经理好像完全不记得建议书的事。杨丽陷入了困惑之中,她不知道自己是应该继续和上级沟通还是干脆放弃这份工作,另找一个发展空间。

本案例是一个典型的由于管理者缺乏新员工导入机制理念而导致上下级沟通失败,最终使新员工的积极性受挫的案例。杨丽满腔热情地想把自己的所学应用到实践中去,从而获得成就感。可是她的直接上级却没有认识到杨丽的特点和需求,过分强调杨丽缺乏实践经验的一面,对杨丽的行为作出了消极的反馈,致使杨丽的积极性受到挫伤。

项目一 沟通的内涵与特点

一、沟通的内涵

(一)沟通是一项活动

“沟通”一词,汉语的原意是指两水通过挖沟开渠使其相互流通畅达的意思。沟通有名词和动词之分,作为名词的沟通是指一种状态,作为动词的沟通是指一种行为。沟通一词后来用于比喻两种思想的交流与分享等。信息社会又泛指信息沟通。

人类是需要沟通的。沟通是形成人际关系的手段。人们通过沟通与周围的社会环境相联系,而社会又是由人们互相沟通所维持的关系组成的网。沟通就像血液流经人的心血管系统一样流过社会系统,为整个有机体服务。原美国最优秀的篮球队之一,芝加哥公牛队的“飞人”乔丹与“蝙蝠侠”皮蓬曾说:“我们俩在场上的沟通相当重要,我们相互从对方眼神、手势、表情中获得对方的意图,于是,我们传、切、突破、得分;但是,如果我们失去彼此间的沟通,那么,公牛队的末日就来临了。”两位球星之间所发生的这一切,正是沟通活动。因此,沟通是一项自然而然的、必须的、无所不在的活动。

(二)沟通是一门科学

1. 沟通的渊源。沟通作为传播学的核心概念,原译自英语 communication,从翻译角度



又可译为传达、通信、交换、交流、交通、交际、交往、沟通等。使用哪个汉语词汇,国内一般有三种译法,即交流、沟通、传播。在现代汉语中,交流与沟通意义相近,都是一种相互交换的活动;而传播则强调单方面行为以及这种行为使信息在社会中的传递、流传和播散。

2. 沟通的学科定义。从学科及其定义角度探讨什么是沟通,国内没有系统的理论。国外目前也是众说纷纭。据不完全统计,沟通的定义迄今有 150 多个。概括地说,有以下几种类型。

①共享说:强调沟通是传者与受者对信息的分享。如美国著名传播学家施拉姆认为:“我们在沟通的时候,是努力想同谁确立‘共同’的东西,即我们努力想‘共享’信息、思想或态度。”

②交流说:强调沟通是有来有往的、双向的活动。如美国学者霍本认为:“沟通即用言语交流思想。”

③影响(劝服)说:强调沟通是传者欲对受者(通过劝服)施加影响的行为。如美国学者露西和彼得森认为:“沟通这一概念,包含人与人之间相互影响的全部过程。”

④符号(信息)说:强调沟通是符号(信息)的流动。如美国学者贝雷尔森认为:“所谓沟通,即通过大众传播和人际沟通的主要媒介所进行的符号的传送。”

由于具有中国特色的沟通学独立学科在我国还未建立,也没有系统的理论支撑,因此有必要对它的概念进行界定。沟通是人类的一种行为,是人类的活动,语言的沟通、准语言的沟通和体态语的沟通是它的语言文化表现形式。把沟通学放在社会学或人类学中进行研究,既能加深对沟通活动及其过程的理解和分析,有助于对社会化与人际关系、人类互动关系及其影响的理解,还更有助于人类认识世界,认识人类语言现象和非语言现象,对于思考人生及其价值都将产生积极意义。

基于此,本书把沟通定义为:沟通是人类借助于共同的符号系统(包括语言符号和非语言符号)获得信息,彼此传递和交流信息的个人行为和社会互动行为,是人类有意识的活动及其能力。

(三)沟通的具体内涵

根据沟通的概念和性质,沟通的具体内涵可概括为以下几个方面。

1. 沟通不是只说给别人听

有人认为,沟通是“我说给你听”。我是说话者,你是听话人,我发出一项信息,并传递给你,你收到信息后,把它“译解”,然后采取令我满意的行动。

但是我说给你听,你未必都愿意听;就算听了,也不见得真正听懂了我的意思;即使听懂了我的意思,你也不一定就会按我的意图去行动。

沟通并不是片面的“我说给你听”。

2. 沟通不是只听别人说

“世事洞明皆学问。”无论何时何地,对何人都有学不完的东西,多听别人的话,可以学到许多书本上没有的东西,对自己有很大的助益。

然而仅仅你说我听,也不算有效的沟通。因为仅仅你说我听,我以为听懂了,其实没有

听懂,就照着去做,结果却证明“原来我听错了”等于没有沟通,甚至带来了危害。

3. 沟通是“通”彼此之“理”

沟通是人与人之间传达思想、观念或交换情报、讯息的过程。等于“你说给我听”加上“我说给你听”以求得相互了解并且彼此达成某种程度的理解。

沟通他人,“理”是基础,但“通”理首先要寻求共鸣,常言道,“酒逢知己千杯少,话不投机半句多”。寻求共鸣便可使你成为对方的知己,避免话不投机。所谓“共鸣”是沟通双方思想感情上达到一致的体验,产生共鸣意味着沟通双方的情绪已经融洽,从而为通“理”铺平了道路,使对方从心理上愿意接受你的观点和主张。

二、沟通的层次与原则

(一)沟通的层次

不论是服务他人、观众,与朋友交往,与客户谈判,每一个人都希望可以成为沟通的高手。而实际上,每个人受到天生的人格特质、家庭成长环境、学习教育情况和社会接触面等诸多因素的影响形成了有独立风格与方式的沟通习惯。根据沟通效果,沟通可以基本分为以下四个层次现象。

1. 阻断与抗拒

这个层次现象的沟通是完全无效的。类似我们常说的冥顽不灵、顽固不化。一般多见于情绪激动、应急、歇斯底里等情况。常听到的语言信号为:“哼”“你凭什么这么说!”等。

2. “鸿沟”现象

这个层次现象的沟通信息的接收与传递,往往只是信息的发布与传达,效果完全取决于接收者的自我认识与重视程度。所谓“鸿沟”现象是指在沟通过程中,基本为单方交流,就像两个人站在天堑的两边,始终无法共同面对与平等交流,之间就像有一个天然的“鸿沟”。

类似我们说的耳边风或填鸭,也就是只有“沟”没有“通”的现象。一般多见于领导训话、指令颁布等。常听到的语言信号为:“哦”“嗯”“啊”等。

3. 桥梁效应

这个层次现象的沟通信息的接收与传递在互动过程中得到磨合以达到共识。所谓桥梁效应是指经过互动与信息的碰撞与磨合,使双方可以逾越“鸿沟”形成共识,就像有一个可以用于双向交流的桥梁。类似我们说的讨论、争辩、交流等情况。一般多见于经验交流、共同协作完成某项任务等。常听到的语言信号为:“你是什么感觉?”“说说你的看法”等。

这个层次现象已经跳出了基本沟通,它融合了对人最根本心理需求的体察与人性化的运用,是确实有效的沟通,也是沟通的艺术,使其变成一种享受而不再是工作。类似我们说的发自内心的交流、自然的沟通等情况。常听到的语言信号为:“经过了我们相互的讨论与沟通,我想我们已经达成了共识”,“请稍等,我5分钟后与你讨论”等。

(二)沟通的原则

要使沟通有个良好的结果,必须具备沟通三原则。



1. 谈论行为不谈论个性

谈论行为就是讨论一个人所做的某一件事情或者说的某一句话。个性就是对某一个人的观点或评论,即通常说的这个人是好人还是坏人。因此,“谈论行为不谈论个性”的原则也就是“对事不对人”的原则。当然,“对事不对人”通常是存在争议或矛盾的情况下我们应该坚持的原则,但为了避免出现矛盾或矛盾激化,在任何情况下,你说的话一定要非常明确,让对方有个准确的唯一的理解。

在沟通过程中有人经常会说一些模棱两可的话,比如经理会拍着部下的肩膀说:“某某,你今年的成绩非常好,工作非常努力。”好像是在表扬对方,但是接下去他又说一句:“明年希望你要更加地努力。”这句话好像又是在鞭策,说他不够努力。这就使人不大明白:沟通传达的到底是什么意思?所以,沟通中一定要明确,努力了就是努力了,缺乏努力就是缺乏努力,一定要明确沟通。

3. 积极倾听

善于倾听的人总能及时地发现自己的长处,并可鼓励对方继续说下去,而倾听本身也是对谈话者的一种暗示和鼓励,让对方的自信心得到提升。

三、沟通的特点

(一)沟通的特点

1. 互动性

沟通是发送者和接收者之间的相互活动。就是说,沟通要有两人或两人以上的沟通主体参加,是发送者和接收者相互作用的活动,即参加沟通的一方都试图影响另一方;每一方都既是发送者又是接收者,各自不断发出信息,期待对方作出某种反应。

2. 动态性

沟通的双方是动态的,不断地受到来自他人信息的影响,在不断变化。同时,信息本身就具有流动的性质,它从事实本身转变为符号信息的传递过程,就是一个动态的过程。

3. 社会性

沟通的社会性就在于人类能够运用符号系统来沟通彼此的思想,调节各自的行为,结成一个有机的整体,去从事各种社会活动。

(二)沟通的功能

联合国教科文组织国际交流委员会综合了各国学者的意见,认定沟通在任何社会制度中都具有以下主要功能。

1. 获得消息情报

收集、储存、整理和沟通必要的新闻、数据、图片、事实、意见、评论,以便对周围环境的情况获得了解并作出反应和决定。

2. 社会化

提供知识使人们能在社会从事活动,并增强社会联系和社会意识,积极参加社会活动。

3. 动力

促进各个社会的当前目标和最终目标,激励人的意愿和理想,鼓励为实现共同商定的目的而进行个别活动和社会活动。

4. 教育

沟通知识以便促进智力的发展,培养人的品格,并使其在人生各个阶段获得各种技能和能力。

四、沟通的类型

由于沟通的普遍性和复杂性,可以根据不同的标准对沟通进行分类。一般来说,常用的分类有以下几种。

(一)言语沟通和非言语沟通

按照信息载体划分,沟通可以分为言语沟通和非言语沟通。

1. 言语沟通

言语沟通是指以语词符号实现的沟通,可以分为口头言语沟通与书面言语沟通。口头言语沟通是指借助于口头语言实现的沟通,是日常生活中最为常用的沟通方式,同时也是保持整体信息最好的沟通方式。平时的交谈、讨论、开会等都离不开口头语言的沟通。书面言语沟通是指借助于书面文字材料实现的信息交流。书面沟通可以修正内容,因而是一种准确性较高的沟通方式。书面沟通的另外一个优点是具有持久性,它使沟通过程超越了时间和空间的限制,人们不仅可以通过文字记载来研究古人的思想,也可以将当代人的成就传给后代。

但是,书面沟通缺乏信息发送者背景信息的支持,信息接收者感受不到发送者自身的人格和情感因素的影响,因而对信息接收者的影响力有限。

2. 非言语沟通

非言语沟通包括身体动作、眼神、面部表情以及发送者和接收者之间的身体距离等。有学者认为每一种身体动作都有意义,没有一种动作是随便表现出来的。身体语言补充了言语沟通,并常常使言语沟通更为复杂。身体动作或运动本身并不带有精确的或普遍性的意义,但当它与口头语言结合起来时,就使得发送者的信息更为丰富。对接收者来说,留意沟通中的非言语信息十分重要。在倾听信息发送者发出的言语意义的同时,还应注意非言语线索。尤其应注意二者之间的矛盾之处。

(二)正式沟通和非正式沟通

按照沟通的组织系统划分,沟通可以分为正式沟通和非正式沟通。

1. 正式沟通

正式沟通是指通过组织明文规定的渠道进行的信息传递和交流。如企业的汇报制度、会议制度,按组织系统逐级进行的上级批示的下达或下级情况向上级反映等。正式沟通的优点在于沟通效果好,具有较强的约束力,一般较重要的信息通常都采用这种方式沟通,但它也有其局限性,即沟通速度慢,不易沟通感情。



2. 非正式沟通

非正式沟通是在正式沟通渠道之外进行的信息传递和交流,如员工之间私下交谈,各抒己见,数人相聚议论某人某事以及传播小道消息或同仁们举行非正式的群体娱乐活动等。正式沟通一般是官方化的、规范的,而非正式沟通却是非官方的、非规范的。非正式沟通中要注意甄别信息,不要被流言蜚语所干扰,以至于混淆视听,使信息失真。

(三) 上行沟通、下行沟通和平行沟通

按照组织结构和流动方向划分,沟通可以分为上行沟通、下行沟通和平行沟通。

1. 上行沟通

上行沟通就是指下级情况、意见通过组织系统向上级反映的沟通形式,也就是自下而上的沟通。如汇报工作、表明态度、提出建议等,但如果群体的组织结构不完善、组织层次过多,都会造成上行沟通的阻碍。因此,疏通沟通渠道是十分重要的,如民意测验,召开各种类型的座谈会,进行访问,设立“建议箱”“举报箱”,实行领导接待来访制度,开展抽样调查,鼓励弹劾等。

2. 下行沟通

下行沟通是指组织内部上级管理人员向下级人员传达指示、发布命令、通知、通报等的沟通方式。下行沟通顺畅,能把管理者的意图很快传达给员工,使员工提高行动的自觉性,尽快把上级的意图转化为自己的行动,为实现管理者的决策和集体活动目标而努力工作。

3. 平行沟通

平行沟通是指同一层次的组织人员之间的信息交流,即横向联系,包括群体内部平行组织之间的横向信息交流、群体之间的信息交流。平行沟通是保持组织间正常关系的重要条件,对加强平行单位之间的相互了解、增进团结、搞好协作、克服本位主义等极其有益。如果平行沟通渠道不畅通,群体内各部门就会各自为政,容易产生部门之间的隔阂、矛盾和冲突,甚至形成独立王国,因此平行沟通是不容忽视的一种沟通方式。

(四) 单向沟通和双向沟通

按照信息沟通的方向划分,沟通可以分为单向沟通和双向沟通。

1. 单向沟通

单向沟通是指信息发送者以命令方式面向接收者,一方只发送信息,另一方只接收信息,双方无论在语言上还是在情感上都不存在信息反馈,如发指示、下达命令、电视授课、广播演讲与报告等都属于单向的信息沟通。单向沟通的优点在于快捷、迅速。但是单向沟通在传播信息时,发送者和接收者之间没有讨论的余地,所以,单项沟通接收者得到的信息有些并不十分准确。另外,它比较严肃呆板,当接收者具有潜在的沟通障碍时,易产生抗拒对立情绪。

2. 双向沟通

双向沟通是指信息发送者以协商、讨论或征求意见的方式面对接收者,信息发出以后还需要及时听取反馈意见,必要时发送者与接收者还要进行多次重复商议交流,直到双方共同明确和基本满意为止。如召开座谈会、听取情况汇报等都属于双向的信息沟通。双向沟通

的优点在于接收者和发送者之间有反馈机会,易于准确把握信息。同时,双向沟通比较灵活自由,信息接收者有表达自己观点、建议的机会,因此有利于双方互相理解,形成融洽的人际交往关系。但是双向沟通因为要听取反馈意见,有可能收到接收方的质询和挑剔,因此传递信息的速度较慢。

(五)自我沟通、人际沟通和群体沟通

按照沟通者的目的划分,沟通可以分为自我沟通、人际沟通和群体沟通。

有的时候,信息的发送者和接收者是由一个人来完成的,这种在个人自身内部发生的信息传递的过程,就是自我沟通,它是其他形式的人与人之间成功沟通的基础。

人际沟通指的是两个人之间发生的信息传递的过程。它是人际交往的起点,是建立人际关系的基础。

群体沟通是指三个及以上的个体之间进行信息传递的过程。

项目二 沟通的过程与模式

一、沟通模式

在传播学研究史上,不少学者采用构建模式的方法,对传播过程的结构和性质作了各种各样的说明。所谓模式,是科学研究中以图形或程式的方式阐释对象事物的一种方法。模式既与现实具有对应关系,但又不是对现实事物的单纯描述,而具有某种程度的抽象化和定理化性质;它与一定的理论相对应,又不等于理论本身,而是对理论的一种解释或描述,一种理论可以与多种模式相对应。模式是人们理解事物、探讨理论的一种有效方法。正因为如此,在沟通学的研究中,模式的使用非常普遍。

第一位提出沟通过程模式的是美国学者 H. 拉斯韦尔。1948 年,他在题为《传播在社会中的结构与功能》的一篇论文中,首次提出构成传播过程的 5 种基本要素,并按照一定的结构顺序将它们排列,形成人们称之为“5W 模式”或“拉斯韦尔程式”的过程模式。这 5 个“W”分别是英语中五个疑问代词的第一个字母,即 Who, Say What, in Which Channel, to Whom 和 with What Effect。

拉斯韦尔程式第一次将人们天天从事却又阐释不清的沟通活动明确表述为由 5 个环节和要素构成的过程,为人们理解传播过程的结构和特性提供了具体的出发点,此后,经过沟通学者们不断地开发和修正,提出了比较完整的沟通模式,如图 1-1 所示。

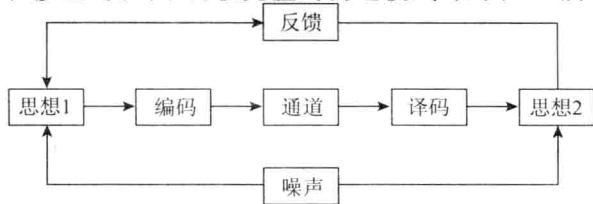


图 1-1 沟通过程模式图



图 1-1 描述了一个简单的沟通过程。这一模式包括 8 个要素:思想 1、编码、通道、译码、思想 2、噪声、反馈和背景。其中形成思想 1、编码由发送者完成,而译码、形成思想 2 则是接收者的任务。

二、沟通过程中的要素

(一) 编码与译码

编码是发送者将其意义符号化,编成一定的文字等语言符号及其他形式的符号。译码则恰恰与之相反,是接收者在接收信息后,将符号化的信息还原为思想,并理解其意义。完美的沟通,应该是发送者的思想经过编码与译码两个过程后,形成思想 2 与思想 1 的完全吻合,也就是说,编码与译码完全“对称”。“对称”的前提条件是双方拥有共通的意义空间,如果对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,编码、译码过程不可避免地会出现偏差。

因此,甲方在编码过程中必须充分考虑到乙方的经验背景,注重内容、符号对乙方的可读性;乙方在译码过程中也必须在考虑甲方经验的背景下进行,这样才能更准确地把握甲方要表达的真正意图,而不至于曲解、误解其本意。

(二) 通道

通道是由发送者选择的、用来传递信息的媒介物。

不同的信息内容要求使用不同的通道。政府工作报告就不宜通过口头形式而应采用正式文件作为通道。邀请朋友吃饭如果采用备忘录的形式就显得不伦不类。

有时人们可以使用两种或两种以上的传递渠道,例如,双方可先口头达成一个协议,然后再予以书面认可。由于各种渠道都各有利弊,因此,选用恰当的通道对有效的沟通十分重要。但是,在各种方式的沟通中,影响力最大的,仍然是面对面的原始的沟通方式。面对面沟通时,除了词语本身的信息外,还有沟通者整体心理状态的信息。这些信息使得发送者和接收者可以产生情绪上的相互感染。因而,即使是在通信技术高度发达的美国,总统大选时,候选人也总是不辞辛苦地四处奔波去演讲。

(三) 背景

沟通总是在一定背景下发生的,任何形式的沟通,都要受到各种环境因素的影响。比如,据研究发现,配偶在场与否,对人们的沟通影响很大。丈夫在妻子在场时,与异性保持的距离更大,表情也更冷淡,整个沟通过程变得短暂而仓促。而对沟通者而言,他们并没有意识到这种明显的改变。在企业中也是一样,在总经理办公室与在自己的工作场所,采用的沟通方式是存在重大区别的。从某种意义上说,与其认为沟通是由沟通者本人把握的,不如说是由背景环境控制的。

一般认为,对沟通过程发生影响的背景因素包括以下几个方面。

1. 心理背景。心理背景指沟通双方的情绪和态度。它包含两个方面的内涵。其一是沟通者的心情、情绪,处于兴奋、激动状态与处于悲伤、焦虑状态下,沟通者的沟通意愿、沟通行为是截然不同的,后者往往沟通意愿不强烈,思维也处于抑制或混乱状态,编码、译码过程受



到干扰。其二是沟通者对对方的态度。如果沟通双方彼此敌视或关系淡漠,沟通过程则常由于偏见而出现偏差,双方都较难准确理解对方的思想。

2. 物理背景。物理背景指沟通发生的场所。特定的物理背景往往造成特定的沟通气氛。在一个千人礼堂演讲与在自己办公室慷慨陈辞,其气氛和沟通过程是大相径庭的。

3. 社会背景。社会背景一方面指沟通双方的社会角色关系。对应于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,告诉你要以厂为家,但你绝不能拍拍他的肩头,告诫他要公而忘私。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预期,只有有关沟通在方式上符合这种预期,才能得到人们的接纳。但是,这种社会角色关系也往往成为沟通的障碍,如下级往往对上级投其所好,报喜不报忧等,这就要求上级能主动改变、消除这种角色预期带来的负面影响。另一方面,社会背景还包括沟通情境中对沟通发生影响但不直接参加沟通的其他人。我们前面提到过,自己配偶在场与否,人们与异性沟通的方式是不一样的。我们也都有这种体会,上司在场与否,或竞争对手在场与否,自己的措词、言谈举止是大不相同的。

4. 文化背景。文化背景指沟通者长期的文化积淀。也是沟通者较稳定的价值取向、思维模式、心理结构的总和。由于它们已转变为人们精神的核心部分而为人们自动保持,是思考、行动的内在依据,因此,通常人们体会不到文化对沟通的影响。实际上,文化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,人们往往能发现这种影响,三资企业的管理人员,可能对此深有体会。例如,在美国等西方国家,重视和强调个人,沟通风格也是个体取向的,并且直言不讳,对于组织内部的协商,美国管理者习惯于使用备忘录、布告等正式沟通渠道来表明自己的看法和观点。而在日本等东方国家,人际间的相互接触相当频繁,而且更多是非正式的。一般来说,日本管理者针对一件事先进行大量的口头磋商,然后才以文件的形式总结已作出的决议。这些文化差异使得不同文化背景下的管理人员在协商、谈判过程中遇到不少困难。

(四) 反馈

沟通过程的最后一环是反馈回路,反馈是指接收者把信息返回给发送者,并对信息是否被理解进行核实。为检验信息沟通的效果如何,接收者是否正确接收并理解了每一信息的状态,反馈是必不可少的。在没有得到反馈之前,无法确认信息是否已经得到有效的编码、传递和译码。如果反馈显示接收者接收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。

反馈不一定来自对方,往往可以从自己发送信息的过程或已发出的信息中获得反馈,当发送者发觉所说的话含混不清时,自己就可以作出调整,这就是所谓的自我反馈。与沟通一样,反馈可以有意的,也可以是无意的。对方不自觉地流露出的震惊、兴奋等表情,能够给发送者很多启示。但作为一个沟通者,应能尽量控制自己的行为,使反馈能处于自己意识的控制状态下。

(五) 噪声

噪声是指妨碍信息沟通的任何因素,它存在于沟通过程的各个环节,并有可能造成信息