

绪论 认识沟通与人际沟通

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

王总经理的一天

王伟是一家公司的总经理，下面我们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 就招聘新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 引导美国客商去公司参观，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开了一个紧急会议。

.....

上述他一天中的每一件事情都可以称为是一种“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。

小案例

项目风波

市场部小林向技术部老张传达需求:“这个 App 界面要红色主题,看起来喜庆。”老张点头:“明白。”

但交付时,小林发现主色调是暗红色,显得压抑。“我要的是明亮的大红!”小林不满。老张委屈:“你只说‘红色’……”

总监介入调解:“小林,你传递了颜色要求(事实),但没说明‘喜庆’背后的价值观——你想传递活力感(态度)。老张理解的‘红色’可能偏传统。”

两人重新沟通,小林展示了参考图:“要这种鲜亮的大红,像可口可乐的标志色。”老张立即领会,调整后效果完美。

在此次沟通过程中,老张多次通过皱眉、托腮等表情反馈疑惑,小林及时澄清。

最终,项目成功上线,两人还成了合作伙伴。

这个案例表明:有效沟通需兼顾事实与态度,确保双向理解,并通过语言和非语言反馈不断调整,才能达成共识。

小训练

请用一句话描述你对沟通的理解与定义。

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、

手机媒体沟通等。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	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)	快速传递、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
手机媒体	微信、QQ、短信	体积小,便于携带,隐蔽性好;普及率高,覆盖面广;手机功能强大,传播迅速	国内手机资费高、网速慢;手机用户结构复杂;手机传播中存在虚假、诈骗、色情、暴力等有害信息

小案例

病人面前莫摇头

医学院的主任带着学生到附属医院上临床实习课。一群穿白大褂的实习学生来到某一个病房前,主任说:“大家进去后,看一看这个患者的症状,仔细想想他得了什么病。知道的就点头,不知道的就摇头。大家不要多说话,免得吓着病人,明白了吗?”众实习生连忙点头,生怕给主任留下不良印象而影响成绩。病房中的病人本来只是轻微的肺积水,看到一大群穿着白大褂的“医生”走了进来,心中不免有几分紧张。

实习医生甲走进病房后,看了病人一会儿,咬着笔杆想了想,无奈地摇了摇头;换实习医生乙走进病房,把病人看来看去,判断不出该病人是何症状,想到自己可能要面临重修学业,眼角含着泪水摇了摇头;轮到实习医生丙,看了看病人,只是叹了一口气,一副垂头丧气的样子,摇摇头就走了出去;当实习医生丁开始看病人时,只见病人冲下床来,满脸泪水地跪着磕头说:“医生啊,请你救救我吧,我还不死呀!”

可见,面对不同情况,应选择不同的沟通方式。不恰当的沟通方式,即使出发点是好的,其沟通结果也可能会适得其反。

(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。正式沟通主要包括以下 5 种。

- 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其两侧的人沟通信息。
- 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沟通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。全通道式沟通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。

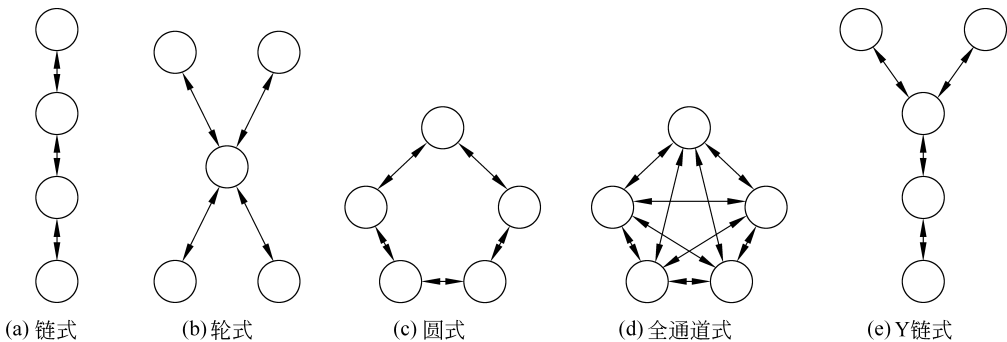


图 0-1 正式沟通方式

表 0-2 各种正式沟通方式的比较

沟通特点	链式沟通	轮式沟通	圆式沟通	全通道式沟通	Y 链式沟通
解决问题速度	较快	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

② 非正式沟通。非正式沟通主要包括以下 4 种。

- 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收者。
- 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。

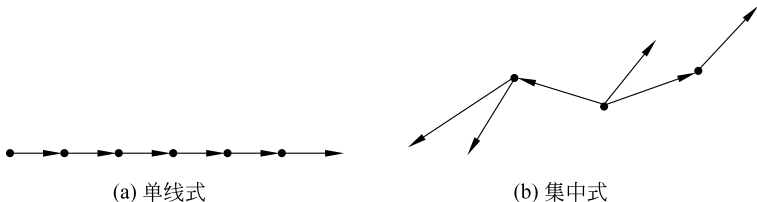


图 0-2 非正式沟通网络

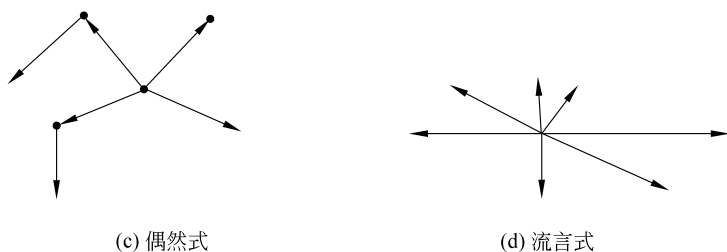


图 0-2 (续)

(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

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

小案例

客人的面子保住了

某家酒店的一位客人在总台结完账正准备离开,大堂副理礼貌地请他到一处不引人注意的地方说:“先生,服务员在收拾房间时发现您的房间少了一条浴巾。”言下之意是:你带走了一条浴巾已被我们发现了。此时,客人和大堂副理都很清楚浴巾就在提箱里,客人秘而不宣,大堂副理也不点破。客人显得有点紧张,但为了维护面子,拒不承认自己拿了浴巾。

为了照顾客人的面子,给客人一个台阶下,大堂副理说:“请您回忆一下,是否有您的亲朋好友来过顺便带走了?在我们酒店,这样一条浴巾价值 100 元。”意思是:如果你不好意思当众把东西拿出来,完全可以找个借口说别人拿走了,付款把浴巾买下。客人说:“我住店期间根本没有亲朋好友来拜访。”客人的意思可能是:我不愿花 100 元买这破东西。大堂副理干脆就给他一个暗示,再给他一个台阶下,说:“从前我们也有过一些浴巾不见了的情况,但后来客人回忆起来是放在床上被毯子遮住了。能否请您帮我们上楼找找,浴巾可能压在毯子下被忽略了。”

这下客人理解了,拎着提箱上楼了。大堂副理在大堂恭候客人。客人从楼上下下来见到大堂副理,故作生气状:“你们的服务员检查太不仔细了,浴巾明明在沙发后面嘛!”这句话的潜台词是:我已经把浴巾拿出来了,就放在沙发后面。大堂副理心里很高兴,但不露声色,很礼貌地说:“对不起,先生,打扰您了,谢谢您的合作。”要索赔,就得打扰客人,理当表示歉意。“谢谢您的合作”则有双重意思,听起来好像是劳烦客人大驾为此区区小事上楼进房间查找,对其合作态度表示感谢。然而真正的含义则是:您终于把浴巾拿出来了,避免了酒店的损失。如此合作岂能不谢?为了使客人尽快从羞愧中解脱出来,大堂副理很真诚地说了句:“欢迎您再度光临我们酒店。”

整个索赔结束了,客人的面子保住了,酒店的利益也保住了,双方皆大欢喜。

3. 沟通的准备、过程与要素

(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,计划制订得越充分,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做出预测,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
激励士气	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	澄清任务及责任明确程度	组织设计

(2) 沟通过程。沟通过程是指发送者将信息通过一定的渠道传递给接收者的过程。沟通过程模式如图 0-3 所示。

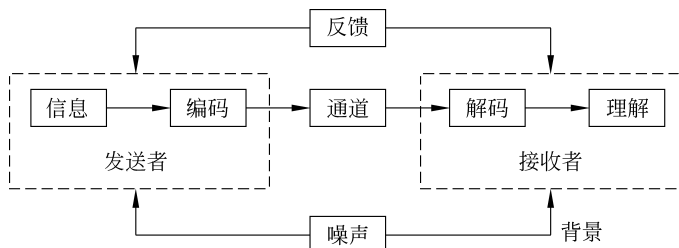


图 0-3 沟通过程模式

沟通的具体步骤如下。

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 信息通过某种通道传递。
- ④ 接收者由通道接收到信息符号。
- ⑤ 接收者将获得的信息解码,转化为其主观理解的意思。
- ⑥ 接收者根据自己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的事件了。

(3) 沟通过程中的要素。要想取得沟通的最佳效果,首先必须把握沟通过程中的要素,这主要包括以下几个方面。

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与。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,这两种身份可以发生转换。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、还原为原来的含义的过程。编码和解码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。心理背景是指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。社会背景是指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。文化背景是指沟通者的价值取向、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,东西方人在沟通方式上存在较大的差异:东方人重礼仪,多委婉;西方人重独立,多坦率。东方人多自我交流、重心领神会;西方人少自我交流、重言谈沟通。东方人认为和谐重于说服,西方人认为说服重于和谐。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。物理背景是指沟通发生的场所。特定的物理背景往往造成特定的沟通气氛。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。
- 影响信息接收和理解的噪声: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”;接收者的选择性理解,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。反馈是将信息返回给发送者,并对信息是否被接收和理解进行核实,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,将观察接收与直接提问法相结合能够获得更为可靠、完整的反馈信息。

 小训练

销售部张经理让下属小王与某个大客户洽谈下一步合作问题。过了好几天,张经理想起了这件事,不知道有没有结果,就问小王:“你与客户洽谈完了之后怎么不和我说一下?”

讨论:这一沟通问题出在谁的身上?属于什么问题?

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,高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,情商在其中也扮演着重要的角色。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人不见得社会成就高。对于一位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。社会交际能力较差的人,常常感到活得很累,他们活没少干,力没少出,辛苦没少搭,却时常事与愿违,得不偿失。纵使他们获得了足够的成功机会,最后也可能因不会交际而错失机会,功败垂成。因此,沟通能力的优劣可以决定一个人的成功与否,情商又决定沟通能力的优劣。要提高沟通能力,首先要提高情商。

(2) 良好的文化素养是有效沟通的前提。沟通的信息是包罗万象的,在沟通中,我们不仅在传递信息,而且在表达情感,提出意见。要想有效与人沟通,就必须具备一定的文化素养。沟通手段的运用,社交礼仪的展现,言语表达的技巧,处理问题在“度”上的把握,都是一个人综合素质的体现。美国著名汉学家约翰·塞维斯在一篇刊登在《洛杉矶时报》的纪念文章中这样描写周恩来同志给人的印象:“凡是见过周恩来的人,没有谁会忘记他。他精神饱满,富于魅力,气度非凡,这是原因之一。他给人的第一印象是他的眼睛,浓密的黑眉毛下边有一双炯炯有神的眼睛,在凝神看着你,你会感觉到他在全神贯注地看你,会记住你和他说过话。这是一种使人立即感到亲切的罕见的天赋。1941年在重庆第一次会见他时,我的感觉就是这样。在重庆和延安的那些日子里,同他谈话,每次都是思想智慧的交锋,十分愉快。他文雅、和蔼、机警而不紧张,不会使人提心吊胆,幽默而不挖苦人或说话带刺,他能非常迅速地领会你的想法,但从来不在你表达遇到困难时表示不耐烦,他自己思维敏捷而不要花招,他言行如行云流水而不夸夸其谈,他总是愿意开门见山地谈问题,而又总设法寻找共同的见解。他在设法使我们趋向赞同他对中国和世界事务的看法,他自己对这些看法是深信不疑的。但是他这样做,靠的是冷静的说理、清晰温和的措辞、广博的历史知识和对世界的了解及深入掌握的事实和细节。”文化素质修养决定着一个人的行为方式,决定着一个人沟通能力的高低。

(3) 语言表达能力是有效沟通的重要基础。人际沟通主要是通过语言、表达能力和技巧直接影响着人际沟通的效果。提高语言表达能力首先要培养自己的语感。语感是指人对语言的感知和反应能力,也叫语言的触发功夫。语感强的人具有很强的语言感知能力和语言感应能力,前者是指当一连串的线性结构的语流通过听觉或视觉传入自己大脑的时候,能迅速而准确地领会其含义和情味;后者是指当某种事物或事件呈现在眼前,或某种

意念产生于脑海时,能快捷地找到准确而生动的词语,并进行语言的编码,将其连贯有序地表达出来。



小案例

梁启超对对子

清末的梁启超有一次到武昌讲学,拜访当时的湖广总督张之洞。张之洞自恃位厚爵显、才高学富,想难为梁启超一番,便出了个上联,让他答对:“四水江第一,四时夏第二,先生居江夏,谁是第一?谁是第二?”这个问题很难回答:江淮河汉四水,长江排第一;春夏秋冬四季,夏季为第二。你来到我坐镇江夏的张总督管辖的地盘里来了,谁居首位呢?梁启超自然听出了对方的倨傲之势,却又不好说自己居于对方之上。该怎么说呢?他稍加思索,便对出了下联:“三教儒在先,三才人在后,小子本儒人,何敢在前?何敢居后?”

提高语言表达能力还要注意语言表达的简洁精练,这是说话的基本功,它体现出说话人分析问题的快捷和深刻的能力,是其认识能力和思维能力的高超表现。它能使听者在较短的时间内获得较多的有用信息,有助于博得对方的好感,同时这也是说话人果断性格的表现。要做到这一点,头脑里必须储存一定量的材料,并且临场交流时能选用恰当的词语表达思想、思路清晰、层次分明。

提高语言表达能力还要注意语言表达的生动形象。生动形象是语言魅力的基本因素,能增强语言的感染力,吸引听众的注意力。要善于运用各种修辞方法,把深刻的道理寓于具体事实中,使之通俗易懂。语言的幽默风趣能使你到处受欢迎,幽默也是一种智慧,是人的内在气质在语言运用中的外显,在人际沟通时能活跃气氛,化解尴尬。

此外,委婉含蓄这一语言技巧在交际中的作用是很大的,是人际交往的缓冲术。在自我表露时,可绕过一些难以直言的内容,在拒绝对方的要求、表达与对方不同的意见或批评对方时,可以维护对方的自尊,给对方留足面子。



小训练

以下是一份沟通水平测试,请按照你的实际情况,在5个等级中选择相应的分值“总是”5分,“经常”4分,“不确定”3分,“偶尔”2分,“从不”1分,填入括号内。

- (1) 能自如地用语言表达情感。 ()
- (2) 能自如地用非语言表达情感。 ()
- (3) 在表达情感时,能选择准确而恰当的词汇。 ()
- (4) 他人能准确地理解自己使用语言和非语言所要表达的意思。 ()
- (5) 能在一位较为内向的朋友面前轻松自如地谈论自己的情况。 ()
- (6) 能很好地了解他人的情感。 ()
- (7) 对他人寄予深厚的情感。 ()
- (8) 不会盲目地暴露自己的秘密。 ()
- (9) 能与自己观念相同的人沟通情感。 ()
- (10) 能与自己观念不同的人沟通情感。 ()
- (11) 持有不同观念的人愿意与自己沟通情感。 ()