

第1部分

沟通概述



沟通的内涵

从出生伊始，我们便被沟通交流所包围，并不断通过言语或非言语的形式，接受或传递着信息和情感。无论是有意识的、清晰的思维表述，抑或是无意识的、本能的情感传达，每一个眼神、面部表情、语言词汇，甚至一个人的存在方式都在阐释着沟通的含义。在学习、工作与生活中，各种形式的沟通作为人们的日常活动推动着彼此乃至组织间的交流。但通过观察，我们不难发现一个有趣的现象——面对同样的事情，不同的沟通者往往有着独特的沟通风格和方式，并通过不同的策略和技巧以及不同的言语词汇和非言语信息，塑造出天差地别的沟通结果。

细究个体沟通水平差异产生的原因，对沟通这一概念的认知程度显然是其中不可回避的重要因素。沟通并非简单地说话，而是一个依循目标、设计过程、达成结果、获得反馈的完整闭环，拥有独特的方法论，依循一套缜密的内在逻辑，同时也展现着沟通者的语言基础、知识储备、行为能力、逻辑思维、审美观念乃至伦理道德。《中庸》有云：行远必自迩，登高必自卑。对沟通的学习者而言，掌握这样看似简单实则丰富饱满的学科体系往往需要从基础概念开始。作为《管理沟通：交往行为导航》的首章，本章将从正反两个方面对沟通的内涵进行论述，帮助大家建立对沟通的初步认知，了解沟通的本质、沟通过程中的各个要素以及沟通过程中可能面临的各种障碍。在此基础上，本章将依据不同的标准对沟通进行分类，从多个视角观察沟通行为，同时一窥本书的整体脉络。

1.1 沟通的本质

在信息时代，沟通通常是为了实现设定的目标，凭借一定的载体和渠道，发挥思维、语言和肢体的整合行为能力，在个人与群体间互通信息、交流情感与传达思想的过程。成功的沟通往往基于对沟通内涵的理解和对自身行为以及能力的清晰认知，沟通者往往需带着明确的目标去思考和组织想要传递的信息。在当今社会，有逻辑地展现自身知识、表达自己的思想是一项技能，也是一门科学，更是一种艺术。

在人际交往中，沟通通常是指人们思想和情感信息传递的过程，也是综合体现一个人能力、修养、格局的方式之一。在这个过程中，沟通者作为主体，结合自身内在动机，或在外在刺激下，运用思维、语言和肢体能力作出行为反应。其目的可以是自我调节，即自我沟通，也可以是与周围的人互动交流，即人际沟通。信息发送者和信息接收者都是沟通的参与者，而语言的文字符号和非言语行为则是信息沟通的主要形式。面对面的实体交流，以及通过电视、电话及网络等工具进行的虚拟交流是常见的沟通方式，沟通的参与者通过这些方式以单向或双向互动的模式传递信息，建立感情，交换思想或观点，发挥自身影响力。



根据哈贝马斯的交往行为理论^①，有效性和合理性是成功沟通的重要基础。其中有效性包括事件的真实性、文化规范的正确性及主观的真诚性。也就是说，信息的内容应与客观事实相符，即便是感受也需在表达时采用合适的词汇，以避免误解。同时沟通内容需要与交流事件或问题紧密相关，有助于启发思想、解决问题、推动发展。此外，在实际沟通过程中我们还需要注意合理性和恰当性，适应所处环境的文化，并考虑所有沟通参与者的接受能力。也即开篇所述，针对特定的沟通对象，选择恰当的方式方法展开沟通，并在不受强制的前提下通过交流论证达成共识。

关于沟通，生活中经常出现的错误观点包括：

- 错误观点 1：“沟通不是太难的事，我们不是每天都在进行沟通吗？”
- 错误观点 2：“我告诉他们了，但是他们没有搞清楚我的意思。”
- 错误观点 3：“只有当我想要沟通时，才会有沟通。”

以上观点从不同角度反映了人们对沟通的片面理解。持第一种观点的人认为，我们每天都在与人打交道，说话有什么难的？然而，正是因为人们把沟通等同于说话，将其看得过于简单，忽视了沟通过程的复杂性，所以在沟通问题前不做充分准备，造成沟通障碍甚至导致沟通失败。持第二种观点的人认为，“只要我传达了信息，就完成了沟通任务，对方没有理解我的意思，是对方的过错，与我无关”。殊不知，沟通不是单向的，而是双向的。只有接收信息的一方正确理解传递信息一方的表达时，才是真正意义上的沟通。正因如此，秉持观点 2 的人经常发现，工作、学习和生活中事与愿违的事时有发生。持第三种观点的人认为，“当我默不作声时，就没有沟通”。事实上，沟通既包括言语沟通，也包括非言语沟通。当演讲者站在台上，他紧蹙的眉头、来回搓动的手，都在清晰地向观众传递着“我很紧张”这个信息。

日常涉及的人际沟通通常涵盖以下五个方面：想说的、实际说的、听到的、理解的和反馈的（见图 1-1）。理想的情形是，信息接收者对信息的理解符合信息发出者的表述预期。但这看似简单的沟通过程，在现实生活中却往往因各种各样的因素而不尽如人意。图 1-2 中的 A 和 B 分别表示信息发送者和信息接收者，而此处的“说”和“听”都是广义的，分别指“说、写、做或其他的信息传递形式”，以及“听到、看到或接收到的”。正如图 1-2 中

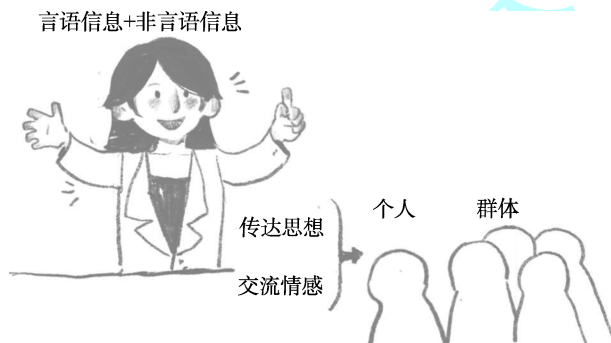


图 1-1 沟通的含义

^① 尤尔根·哈贝马斯. 交往行为理论（第一卷，行为合理性与社会合理性）[M]. 曹卫东，译. 上海：上海人民出版社，2004.

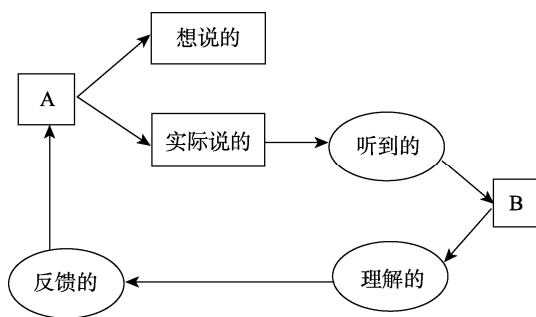


图 1-2 日常沟通现象

所展现的那样，表达者所思与所述可能有所出入，其所述的内容与听者所理解的意思又可能大相径庭，最终造成不必要的误解。这些沟通中的误解，有些可以被意识到并被及时修正，有些则不能被意识到，进而造成更严重的后果。

在这样的沟通过程中往往有多重因素直接或间接地影响着沟通的效率和结果，但其中最重要的是所传递信息的性质和准确性。简单来说，作为沟通者，我们在选择沟通策略和方法的时候，需要尽可能地结合信息接收者的理解范畴，清晰明确地表述信息，从而提升沟通效果。举个简单的例子，一个供应商在对逾期付款的客户催款时可能会有两种说法：

“我想你不妨查看一下你的账目，是不是逾期了？”

“张先生，您有一笔逾期未付的账款，本周末是我们合作框架下的最后期限，请您尽快完成付款。”

在真实的情境中，供应商可能出于不同的考虑和个人特点或情绪选择不同的沟通策略，同时非言语表述也在很大程度上影响着沟通效果。但就信息本身来说，第一句话以问话方式结尾，即便是语气坚定的反问，在表达形式上也会显得含混不清，造成沟通目标不明确的陈述结果。而第二句话的表达则会让客户清晰了解当下情况、对方的目的和要求，以及后期的具体操作细节。同时，第二句话在逻辑上更加清晰规整，沟通目标也更明确，因此在大多数情况下都能完成有效沟通。当然，在沟通这门学科里，不同的沟通者面对不同的沟通对象，在不同的情境下表达方式也会有所不同，沟通者需要考虑特定文化背景下如何对沟通对象进行信息传递，最终实现沟通目标。此外，沟通者还需要认识到，沟通是一个双向交流的过程，更是信息和情感的传递方式，需要借助恰当的沟通方式以达到互相理解。

1.2 沟通的要素

从沟通的内涵中，我们可以了解到，沟通的过程涉及沟通主体和沟通客体，即信息发送者和接收者，以及信息内容之间的关系。沟通的起始点是信息的发送者，终结点是信息的接收者，有效沟通的过程通常是指发送者将信息通过恰当的渠道准确地发出，并被接收者在当时情境下准确获取并解读，最后获得反馈的一个完整闭环。

在循环往复的沟通过程中，最初的信息接收者在终结点上作出回复反馈后又传递了新的信息。此时，初始信息接收者转变为信息发送者，初始信息发送者则转变为新的信息接



收者。一般来说,当一个沟通过程结束时,信息发送者若对自己所传递信息的反馈有所了解将会更有助于形成沟通闭环,使之成为一个有效沟通的过程。

一个完整的沟通过程可以用图 1-3 表示,包含目标、信息发送者、信息、编码、渠道、解码、信息接收者和反馈、情境等九个要素。

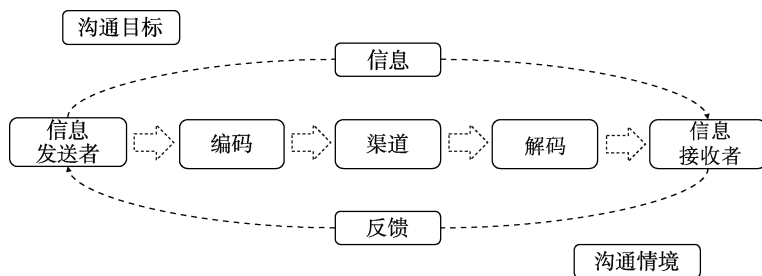


图 1-3 沟通的过程

1. 目标

沟通目标,如图 1-4 所示,既是一段沟通开始的触发动机,也是沟通者在沟通结束后希望达成的结果。大多数沟通者开启一段沟通都有其目标,一段简单的寒暄问候可以帮助达成建立初步信任、启发深入交流的目标,而一段正式的会谈或演讲则发挥交换信息、加深认知、实现合作的作用。沟通目标对于信息发送者和信息接收者都是重要参考因素之一,当大家带着明确的目标围绕某一事项展开交流时往往更容易达到预期效果。对于沟通者来说,在沟通开始前明确沟通目标有助于厘清思路,以更具有逻辑性的方式叙述核心问题,保障听众在一定程度上准确理解。对于信息接收者和其他参与者来说,当其对所参与沟通的目标有一定了解时,也更容易完成有效沟通。然而,部分沟通者经常忽视沟通目标的确定与传达。例如,当一名销售部经理希望针对来年工作展开部署时,若不在会前提出会议主题和会议目标,可能会使其他与会者一头雾水,容易造成低效沟通。

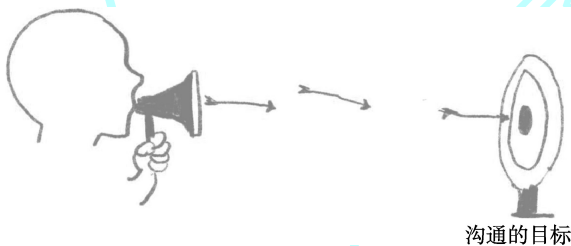


图 1-4 沟通目标

2. 信息

在任何一次沟通中,信息都是核心要素。在个人日常工作生活中,最常见的沟通者是“我”,随着年龄的增长,个体参与的组织越来越多,不同的组织也可能成为更宏观层面的沟通发起者,如“本部门”“我司”“我校”。尤其在当今多元化的社会,基于组织和团体的合作与互动越发频繁,因此在日益复杂的沟通活动中,明确谁是信息发送者至关重要。在



此基础上，信息发送者可以根据自我客观认知与他人评价全面了解自我、明确自身定位，进而实现有效的沟通。

3. 信息发送者

信息发送者是一段沟通的主体，产生于信息的发送者，通常是由信息发送者经过思考或事先酝酿后产生的。信息是物质存在的一种方式、形式或运动状态，也是事物的一种普遍属性，一般指数据、消息中所包含的意义，可以减少消息所描述事件的不确定性。听众对于信息的印象深刻程度往往受到信息传递阶段的影响，在信息传递的初始阶段和终止阶段，听众的记忆最为深刻。

4. 编码

编码是指将信息以相应的语言、文字、符号、图形或其他形式表达出来的过程。牙牙学语的幼儿在说话前常常需要冥思苦想，其实就是在努力选择合适的词语，也即编码信息。虽然沟通者较少能意识到编码过程的存在，但是编码过程的确十分重要。在传递信息和交流情感的过程中，信息发送者通常会根据沟通的实际需要，选择合适的编码形式向接收者发出信息，以使其接收和理解。

5. 渠道

沟通渠道通常指的是沟通媒介，常见的沟通渠道有口头、书面、电话、电子邮件、会议、录像和记者招待会等。随着互联网的发展，以微信为代表的即时通信软件成为许多现代人偏爱的沟通渠道。一般来说，口头沟通渠道主要用于即时互动性沟通，沟通内容具有一定的伸缩性，无须严格记录，沟通形式活泼，富有感情色彩。书面沟通渠道主要用于要求严谨、需要记录备案的沟通。无论口头沟通还是书面沟通，都可以作为正式的或非正式的沟通渠道。正式的沟通渠道主要用于涉及法律问题的谈判、合同契约的签订等情形，如合同、标书、意向书、报告、演讲及新闻发布会等；非正式沟通渠道主要用于获取新信息或互动性较强的情形，如电子邮件、打电话、讨论会和会谈等。对于信息发送者来说，能否选择最合适的渠道传递信息在很大程度上决定了沟通的效果。

6. 解码

接收者理解所获信息的过程称为解码。接收者的文化背景及主观意识对解码过程有显著的影响，这意味着信息发送者所表达的意思并不一定能被接收者完全理解，这也是日常工作生活中沟通失败的重要因素之一。沟通的主要目标是让信息接收者尽可能地接收并理解信息发送者的真实意图，而信息发送者和信息接收者使用同一种语言进行沟通是解码的重要基础。这里的“同一种语言”，不仅仅是交往工具本身的语言，如中文或英文，同时也包括方言、术语和俚语（详见第3章）。充分地理解沟通中的语言是一种理想状态，也是沟通者需要注意的环节，因为每个人都具有自己独特的个性视角，而这些个体的差异通常会反映在编码和解码过程中。

7. 信息接收者

接收者通常是指信息发送的对象，接收者不同的接收方式和态度会直接影响到其对信息的接收效果。作为信息发送者，在沟通开始前应尽可能对被沟通的对象有充分的了解：



听众是谁？他们是主要听众还是次要听众？他们是否可以采用多种接收方式？他们在参与沟通时是积极的、消极的、还是漠不关心的？步入大学校门之前，大部分人的沟通听众相对单一，大多围绕家长、老师和同学，而成为一名大学生后，随着交际面的扩大、阅历的增加，每个人所面对的世界更大、舞台更大，沟通的听众也更加多元化。作为信息接收者则应秉持积极开放的态度，有意识地调用听觉、视觉、触觉等多种感官接收信息，以达到良好的沟通效果，否则就可能出现信息遗漏甚至交流阻断的情况。与此同等重要的是听众，也就是沟通对象。

8. 反馈

信息接收者对所获信息做出的反应就是反馈，这也是一个常常为人所忽视的沟通要素。反馈从本质上讲分为两种：正反馈和负反馈。当接收者确认信息已收到，并对信息发送者做出反馈，表达自己对所获信息的理解时，沟通过程便形成了一个完整的闭合。反馈可以折射出沟通的效果，使信息发送者了解信息是否被接收和正确理解。对于信息发送者来说，沟通这一动态过程往往是为达到某一成果而设计的，这意味着他们需要及时获得听众的反馈意见，据此做出调整，进而最大限度地获取支持。信息接收者也可能有意或无意地运用反馈作为影响沟通行为的方法。例如，听众对一位演讲者的反应能在很大程度上影响演讲者的行为。如果演讲者听到喝彩或看到点头示意，就会继续使用当时的沟通方式；反之，如果他得到的反应充斥着嘘声、蹙眉、打哈欠或不专心，而他对这些行为又较为敏感的话，就会及时修正其沟通方式以符合听众的期望。正因如此，反馈使人与人之间的沟通成为双向互动的过程。

9. 情境

沟通总是在一定的背景情境下发生的，而任何形式的沟通都会受到多种背景因素的影响。不同的时代或不同的经济、政治、文化和科技的背景对沟通常常有着不同程度的影响。因此，具有不同文化背景的人在进行相互沟通时，其文化背景的差异会对沟通过程和沟通效果产生显著的影响。例如，北方人大多生性豪放，交流时喜欢开门见山、直来直去，而南方人在沟通时多倾向于采取迂回策略。人们在社会中所处社会地位和环境的不同也会对沟通过程和沟通效果产生直接影响。一般地位高者在沟通过程中显得自信而主动，地位低者则显得卑微而被动。从某种意义上讲，沟通的背景情境直接影响着沟通的成效。

1.3 沟通的障碍

在现实生活和工作中，从信息发送者到信息接收者的沟通过程并不都是畅通无阻的，其结果也并不尽如人意。不同的身份角色、社会地位，对沟通另一方的了解程度，沟通双方的个人特征（如感知、态度和个性特征等），文化差异，沟通信息的长度及清晰程度，语言的选取，对语言细节的应用等都会对沟通的质量产生影响。在众多干扰源存在的情况下，沟通过程中常会出现各种障碍，导致沟通目的无法实现。而在简单的信息沟通过程中，沟通障碍是指导致信息在传递过程中出现噪声、失真或中止的因素，主要来自信息发送者、



信息传递渠道、外界环境、语言文字及信息接收者等。

源于信息发送者方面的障碍主要是沟通目标不明确，思路不清晰。一些情况下，沟通者对自己的沟通目标和将要传递的信息内容并不明确，有时甚至相互冲突，这也是沟通过程中遇到的第一重障碍，往往直接导致沟通的其他环节无法正常进行。信息发送者在沟通之前必须有明确目标，即“我要通过哪种渠道向谁传递什么信息并实现什么目的”。无论口头演讲还是书面报告，都要求信息发送者思路清晰，条理分明，使人一目了然，心领神会。此外，若信息发送者口齿不清、语无伦次、闪烁其词或词不达意、文理不通、字迹含糊，都会造成信息失真，使接收者无法理解其真实的意思表达。

源于信息接收者方面的障碍主要在于信息接收者对信息的过度加工，以及他们自身存在的知觉偏差或心理障碍。过度加工是指信息接收者在信息交流过程中，有时会按照自己的主观意愿对信息进行“过滤”或“加工”。如由决策层向管理层和执行层进行的下行沟通中，由于经过逐级领会而“添枝加叶”，其所传递的信息或被断章取义，或面目全非，导致信息的模糊或失真。知觉偏差则指信息接收者的个人特征，诸如个性特点、认知水平、价值标准、权力地位、社会阶层、文化修养、智商、情商等，它将直接影响其对信息传递者的正确认识。人们在信息交流或人际沟通中，往往习惯于以自己为准则，对不利于自己的信息视若无睹，甚至颠倒黑白，以达到自我防御的目的。信息接收者心理障碍则是由于其在人际沟通或信息交流过程中曾经受到过伤害或有过不快的情感体验，因而形成“一朝被蛇咬，十年怕井绳”的心理定式，对信息传递者心存疑惑、怀有戒备，或者由于内心恐惧、忐忑不安而拒绝接收所传递的信息，甚至抵制参与信息交流。

信息传递渠道的障碍是指信息传递过程中外部客观传递媒介造成的沟通失败。往往是传送者知道该说什么，可是选择了错误的渠道和媒介，因而导致信息传递受阻。比如，沟通者有一件急事需要朋友帮助，却选择发送邮件的方式，这可能会导致他的朋友无法及时看到信息而错过帮助他的时间。另外，图片可以起到语言无法达到的表达效果。在当今互联网时代，用互联网制作并发送图片是快捷传递信息的有效方法之一。

语言文字障碍是指语言使用不当而造成低效甚至无效的沟通。当人们在不同的情形中使用同一个词汇或在相同的情形中使用不同词汇时，就会发生语义问题。比如，在英语中一个单词“charge”就有15种不同的含义。人们使用专业化程度很高的行话、术语或者超出他人词汇量范围的语言时，也同样会产生语义问题。传送者和接收者由于各自经历的不同和理解方式的差异，对于同一词语在不同环境中有不同的看法，当双方就词语的意义发生巨大分歧时，通过交谈进行沟通可能就无法进行。典型的例子如“还欠款十万元整”，其中“还”究竟是“归还”欠款十万元，还是“仍然”欠款十万元，语意非常模糊。另外，传送者出于保密需要或对接收者缺乏信任而对信息有所保留，也可能导致接收者无法准确接收和理解信息。

外界环境也常常直接影响信息接收者获得信息的能力。具体的环境障碍可以从两个角度进行分析：一是狭义的噪声以及各种影响信息传递的声音。混乱嘈杂的环境中往往存在很多噪声，如公路上的鸣笛声、房间内计算机键盘的敲击声、人员在办公室内频繁走动的脚步声等。二是广义的环境背景，包括政治、经济、社会与技术等。尽量理性地选择符合



广义环境背景的沟通内容与沟通方式可以帮助沟通者改善沟通效果。关于广义的环境背景，本书将在第12章进一步详细论述。

1.4 沟通的类别

本章的前三节分别介绍了沟通的本质、沟通的要素和沟通过程中可能面对的障碍。本节将按照三种不同的标准对沟通进行分类，帮助大家理解不同分类下各种沟通的基本特点，获得对于沟通更加宏观的了解。同时，本节梳理并展示本书的框架与结构。

在日常生活、学习与工作中，沟通者往往需要在不同的场合选择合适的沟通方式，通过各种沟通方式的相互配合实现最佳的沟通效果。依据不同的信息传递方式，沟通可以被划分为言语沟通、非言语沟通和书面沟通。

言语沟通是指沟通者通过口头表述的方式向沟通对象发送信息、表达情感、展示思想的过程，其灵活性与互动性使其得以快速处理信息并提供即时反馈。绝大多数沟通者可以轻易完成简单的言语表述，但想要通过言语沟通实现较为复杂的沟通目标则绝非易事。这就需要沟通者利用更为有效的沟通技巧，以清晰准确的用词和周密严谨的逻辑完成言语沟通的整个过程。

非言语沟通是人际交往与合作的演化过程中最先出现的沟通方式，也是最为重要的沟通方式之一。在语言文字出现后，作为一种帮助沟通者传递与解读“言外之意”的重要方式，非言语沟通依旧在人际沟通的过程中发挥着重要作用。非常著名的梅拉宾法则（The Rule of Mehrabian）指出，在面对面沟通中仅有7%左右的信息由语言传递，38%左右的信息由非言语沟通中的声音品质传递，约55%的信息则由非言语沟通中的面部表情和肢体语言等要素传递。非言语沟通在沟通过程中的重要性可见一斑。非言语沟通有着比言语沟通更为丰富的组成，包括了语言符号以外的各种符号系统：面部表情、形体语言、音质音量、外在形象、空间时间把握及沟通环境等。许多非言语信息往往细微又转瞬即逝，因此沟通者往往需要通过系统地学习与训练来控制自身非言语行为并感知他人通过非言语沟通传递的信息。

书面沟通是一种通过文字表达信息的方式，可以很好地记录与留存在沟通过程中传递的信息。在人类文明的历史进程中，自文字诞生之日起，书面沟通就在人们生活、工作的方方面面发挥重要作用。于大多数工作者而言，商务环境下的正式书面沟通——商务写作，在日常各类书面沟通中占有极高的比重。商务写作往往要求更为简洁规范的遣词造句，更为清晰准确的沟通目标与更为严谨周密的行文逻辑。因此，沟通者在商务写作的过程中一般需要遵循更为严格的写作规范以保证商务活动中的高效书面交流。本书的第3、4、5章将分别对言语沟通、非言语沟通和书面沟通进行详细梳理，帮助分别了解这三类沟通的核心概念，并从实际沟通的角度为大家提出一些可行的建议。

在不同学科和研究的视角下，沟通可以被划分为人际沟通、群体沟通、组织沟通、大众沟通、跨文化沟通和虚拟沟通。人际沟通是指个体之间面对面的信息、情感和思想的交流，是一种较为基础的沟通形式。这种沟通多发生在两个或少数几个个体之间，往往具有



更强的互动性，既追求传递信息与解决问题，也强调建立与维护人际关系。群体沟通是指在三人或以上的群体中进行的信息交流与互动。它在团队合作、问题解决和集体决策中发挥了重要作用。由于群体的组成成员往往具有不同的技能、背景与性格，多样性成为群体沟通最为重要的特点。这种多样性可以带来丰富的视角和创造性的解决方案。组织沟通是指在企业、政府机构或非营利组织内部进行的沟通交流，不仅包括上下级之间的正式沟通，还涵盖部门间的协作以及非正式交流。这种沟通的目标不仅是信息传递，有时还包括激励员工、协调任务以及塑造组织文化等。层级性是组织沟通的关键特性，在大型组织中，信息往往需要经过多个层级的传递，这可能导致信息失真或延迟，进而影响沟通目标的实现。因此，组织往往会不断优化沟通方式以提升组织沟通的效率。大众沟通是指通过电视、广播、报纸、互联网等大众媒介向广大公众传递信息的过程。这种沟通形式的特点在于覆盖范围广、受众规模大，并且具有显著的社会影响力。大众沟通的目标多种多样，包括信息传播、娱乐、教育和舆论引导等。这几个方面主题在社会学和组织行为学领域有更多的探讨。

跨文化沟通是指具有不同文化背景的个体之间传递信息、共享知识及理解情感的过程。在国际局势日益复杂多变的今天，跨文化沟通的重要性日益凸显。在跨文化沟通的过程中，沟通者既可能面对来自言语与非言语信息的差异，也可能面临不同文化间的价值观冲突。沟通者的文化敏感性和跨文化适应能力往往可以在应对这些差异与冲突时发挥重要作用。虚拟沟通是指沟通者借助互联网技术，以非传统面对面的方式与沟通对象进行交流的过程。虚拟沟通具有便捷性、匿名性与广泛传播性，这些特性既为人们的沟通活动带来了远超过往的便利，也导致了新的争议与问题。基于跨文化沟通和虚拟沟通在当下社会中的重要性，本书将在有限的篇幅下于第6章和第7章分别对这两个方面进行详细的讨论。

依据所处的不同情境，沟通可以被划分为公共沟通、商务沟通、学术沟通和危机沟通。公共沟通主要面向广大公众，目标在于传达信息、建立公众关系和促进互动。它通常由政府机构、非政府组织、企业或媒体进行。公共沟通需要用清晰、简明且具有吸引力的语言来表达，以便不同文化背景和社会角色的人群理解。商务沟通则聚焦于企业内部和外部的信息交流，其目标是提高组织效率和促进协作。在企业内部，商务沟通包括员工之间的协作、上下级的汇报以及跨部门协调；在企业外部，则涉及客户沟通、供应商协作及市场推广等内容。高效的商务沟通依赖于明确的信息传递、灵活的沟通方式以及清晰的反馈机制。学术沟通是发生在学术环境中的信息交流，强调逻辑性、严谨性和知识共享。无论是学术论文的撰写与发表，还是学术会议中的探讨，学术沟通都以推动学术进步为核心目标。研究者需要用精确的语言、数据和论证结构来支持观点。危机沟通是在危机事件或突发事件中进行的信息管理，目标是迅速传达信息、控制局势，并维护组织的公众形象。危机沟通往往要求在第一时间，向公众传递真实而可靠的消息，同时表达对事件的重视和处理态度。这些类型的沟通虽然在内容、目标和方法上各有侧重，但需要的核心能力是相同的。这些核心能力包括严谨缜密的逻辑思维、体贴细腻的倾听共情、求同存异的团结协作和恰到好处的沟通礼仪，以及对时机与场合等细微因素的综合把握。综上，本书将在第8~12章分



别结合不同的情境对这五种核心能力展开详细的介绍，帮助大家明确这五种能力分别代表的具体要求和培养它们的具体方法。

本章小结

作为全书首章，本章以沟通的本质为起始，详细介绍了沟通的各个要素，展现了沟通的完整闭环流程，梳理了沟通过程中可能出现的各种障碍，并通过从多个角度分类沟通为大家提供了了解沟通的不同角度。在阅读本章后，大家应可在脑海中搭建起关于沟通基础概念的简单框架。并对本书的框架脉络有所把握。沟通是一门技巧性很强的学问。只有正确认识、不断练习，才能渐渐领悟其中的真谛。在下一章中，我们将以本章内容为基础，明确定义有效沟通，展示有效沟通的基本原则，总结实现有效沟通的必备意识。

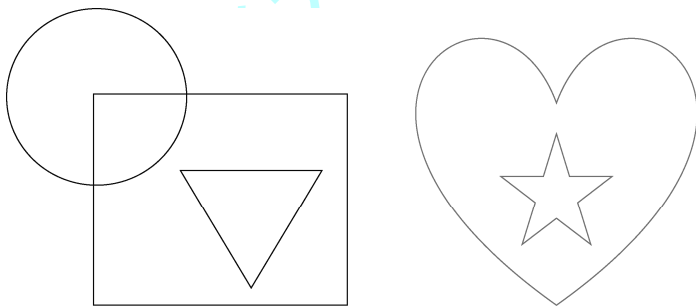
课后练习与讨论

1. 沟通的定义是什么？在阅读本章之前，你是如何理解沟通的？
2. 沟通活动中存在哪些要素与过程？回顾最近一次沟通活动，对其进行拆解与分析。
3. 沟通障碍有哪些？在现实生活中，你遇到过什么沟通障碍，又是如何克服的？

教学游戏：我说你画

- 教学目标：充分理解沟通活动中各个要素与过程的重要意义，认识沟通障碍的存在。

参考图形如下：



- 游戏步骤：

步骤一：在同学中挑选一人担任“传达者”，其他人担任“倾听者”。“传达者”用一分钟时间查看事先准备好的样图，随后对“倾听者”下达画图指令。“倾听者”根据“传达者”的指令画出样图上的图形，在此过程中不得提问，直至完成图形绘画。

步骤二：“传达者”用一分钟时间查看另外一张样图，随后对“倾听者”下达画图指令。“倾听者”根据“传达者”的指令画出样图上的图形，但在此过程中可以随意提问，直至完成图形绘画。

步骤三：“传达者”与“倾听者”一起将两次绘图的结果与样图进行对比，讨论两次绘图精确度之间的差异，理解沟通的重要意义。



即测即练

自
学
自
测



扫
描
此
码

清华大学出版社

清华大学出版社

清华大学出版社