

项目 1

认知沟通基础

有效沟通具有千百倍的效用，沟通力比权力更重要。

——杰克·韦尔奇

一个人的生活与生命的质量，取决于沟通力与影响力。

——NLP*

一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道对谁说，一个人必须知道怎么说。

——现代管理之父彼得·德鲁克



NLP

项目目标

应知知识

1. 理解沟通的价值、过程，掌握沟通的概念与其核心内涵。
2. 了解日常中常见的两类型沟通，掌握沟通的四项基本要素。
3. 掌握沟通基本要求的内涵。

应会能力

1. 做到沟通基本要求：说出来、主动地传递消息。
2. 初步做到沟通基本要求：说清楚、内容完整、适当媒介、认真接收。

项目导入

视窗主人公：入职培训学沟通

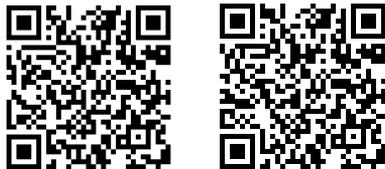
大学最后一个学期，准毕业生邵帅通过学校推荐、经理面试后，顺利进入果壳工贸公司实习。就像邵帅所学的工商管理专业一样，他涉猎广泛、专精不足，什么都懂一点，什么都知道一些，但又什么都不大拿得起来，好在心态不错、谦虚热情、人也机灵。公司对新进实习生很重视，实习第二天就开始了为期3天的新员工入职培训，有总经理的公司规划与殷切期望、人力资源经理的人生与职业规划、办公室主任的公司文化介绍、若干高管的专题演讲（如人生目标设定、资源有效管理、礼仪与沟通），还有前一年实习表现优秀刚转正不久的学长现身说法。与其他实习生一样，邵帅在培训中心潮澎湃、培训后信心满满，暗暗立志要好好工作，取得优异成绩。

邵帅认真学习，做好笔记《沟通基础》，内容如下。

情景导引

情景 1.1 印度洋海啸

印度洋海啸，印度人死伤太冤。据《印度快报》报道，印度空军26日早晨接到警报称，印度设在孟加拉湾卡尔尼科巴岛的一个空军基地被海啸摧毁。当时，海啸距印度本土还有数百公里。由于地震震中在海底，波动传递到海岸一般需要20分钟到两个小时，“如果当地居民组织得力，这段时间足够多数人逃生了”，印度空军司令克里希纳斯瓦说。当天上午8:15，他让一名助手向国防部发出警报。然而，政府方面没有与军方进行沟通。



印度洋海啸



印度气象局于26日上午8:45发出了一份警报传真，结果发给了前人力资源开发、科技兼海洋发展部部长穆利·马诺哈尔·乔希，而不是现任部长。后来印度气象局又在当天上午9:45给内政部发出一份警告传真。10:30，内政部将此事汇报给内阁秘书处。而当时印度东南部沿海地区已经被巨浪所蹂躏。直到当天下午13:00，印度政府的主要应急机构才举行会议商讨这一问题。

美国地质调查局在检测到大地震之后本来试图通知印度洋沿岸各国准备防护海啸，可是竟然无法找到与这些国家沟通的途径。“我一直在和我们搞海啸研究和预警的人说，但是他们竟然与这些国家在海啸方面没有任何联系，”帕森说，“我们没人在那边，我们只能通过媒体知道到底发生了什么。”

【即问即答】

- 哪几个地方出了问题？简析理由。
- 本该如何行为？
- 该案例说明了什么？

说对话才能做对事，不论是对于组织还是个人，沟通影响着事务的成败。要说对话、做对事，则须理解沟通价值、了解沟通内涵、掌握沟通基本要求。

任务1 理解沟通价值

要沟通有效，须先理解沟通的价值——正确理解沟通的功能与效用。

1.1.1 沟通的功能

沟通的主要功能是传送与接收信息、传达与反馈情感以社交。

1.1.2 沟通的效用

对于个人而言，沟通是生产力，有效沟通促进个人成长，有效沟通提升个体亲和力与影响力，有助说对话与做对事，以增进业绩提升、人际关系、社会地位。总之，有效沟通可以有效地提升生活品质、幸福指数。据统计，世界95%的财富集中在处于金字塔顶端的5%的人手中。经过调查发现，这些拥有世界财富95%的超级成功者有一个共同特点，就是他们的沟通力、影响力和说服力都超越常人。

对于组织而言，有效沟通可以提高组织运行效率、增进组织效益以实现组织目标。总之，有效沟通可以促进公司经营发展、社会和谐繁荣、国家兴旺发达。

任务 2 了解沟通内涵

学沟通需要了解沟通内涵，主要包括沟通过程、种类、要素及沟通概念。

1.2.1 沟通过程

对于沟通过程，不同学者进行了不同研究，按时间先后，历经了拉斯韦尔的 5W 模式、申农-韦弗的通信系统模型、施拉姆的环形沟通模式等，直至目前总结为一般沟通过程。

1. 拉斯韦尔的 5W 模式

最早的沟通模式是美国政治学家拉斯韦尔在其 1948 年发表的《传播在社会中的结构与功能》一文中提出的“5W”模式（见图 1.1）：谁（Who）→说了什么（Says What）→通过什么渠道（In Which Channel）→对谁（To Whom）→取得什么效果（With What Effects）。“5W”模式是线性模式，认为沟通是直线的、单向的，易理解、易运用。

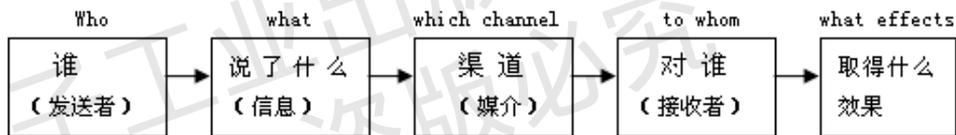


图 1.1 拉斯韦尔沟通模式

2. 申农-韦弗的通信系统模型

1949 年，美国贝尔电话实验室的申农（Shannon）及其合作者韦弗（Weaver）提出了一个通信系统的模型，如图 1.2 所示。其中增加了“噪声”，因此会导致所发送信息与所接收信息的不一致，从而导致沟通失败。这提醒人们在沟通中须关注干扰与障碍问题。

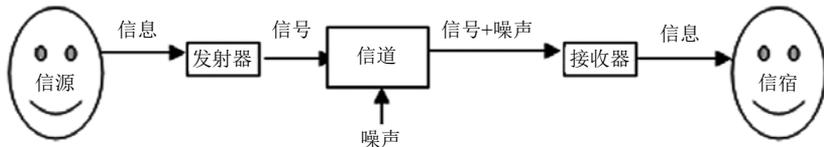


图 1.2 申农-韦弗的通信系统模型

3. 施拉姆的环形沟通模式

1954 年，施拉姆在《传播是怎样运行的》一文中提出了人际沟通环形模式，如图 1.3 所示。他认为发送者和接收者在编码、解释、解码、传递、接收时，形成了一个环形的相



互影响和不断反馈的过程。该模式跳出了先前的单向“线性”模式，提出了“反馈”的概念。

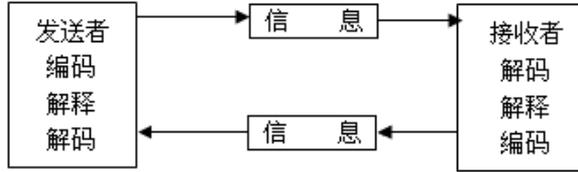


图 1.3 施拉姆的环形沟通模式

4. 目前的一般沟通过程

整合上述沟通模式与沟通实践行为，总结出了一般沟通过程，如图 1.4 所示。一般沟通过程包含了沟通事务中的各要素、诸环节及噪声、反馈，较符合现在的信息行为，其中信息行为包括传送、接收、反馈。

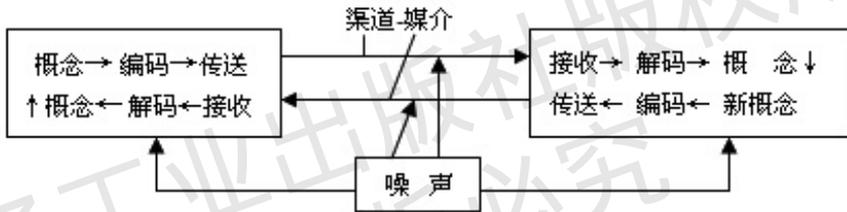


图 1.4 一般沟通过程

1.2.2 沟通种类

以沟通的不同属性为标准，可对沟通进行不同的归类，如图 1.5 所示。

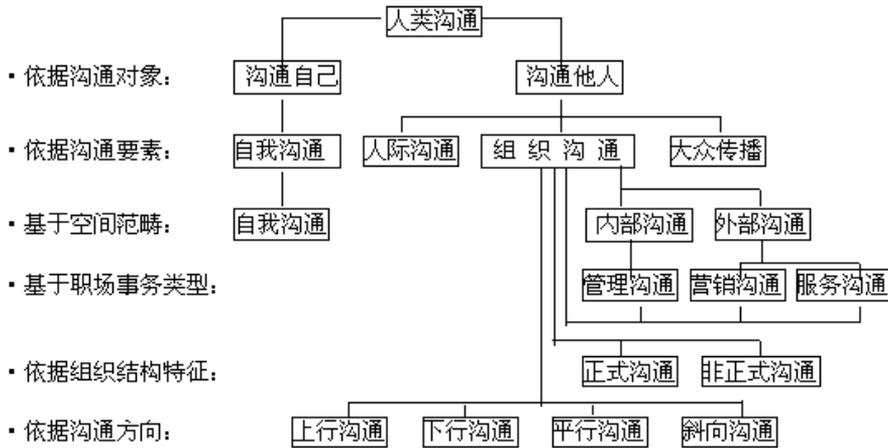


图 1.5 沟通种类

另外，以媒介、语言符号、是否互动、是否中转等为标准可以分成多种类的两类型沟通。

- 依据所辖媒介分成两种沟通方式：口头沟通、书面沟通。
- 依据语言符号不同分成两类型沟通：语言沟通、非语言沟通。
- 依据是否互动分成两类型沟通：单向沟通、双向沟通。
- 依据是否中转分成两类型沟通：直接沟通、间接沟通。

其中，沟通他人与沟通自己、口头沟通与书面沟通、语言沟通与非语言沟通等与个人的工作、生活息息相关。

上述不同种类沟通的概念简介如下。

自我沟通：沟通自己，即 I 对 me 的交流对话，具体内容详见项目 6。

沟通他人：跟自己之外的人开展沟通的行为过程。

口头沟通：以空气波动为媒介，借助声音语言与文字语言来传递信息的沟通方式，例如会谈、演讲、口头汇报、电话联系等，是人际交往中最常用的主体沟通形式。其优点是信息发送与反馈快捷、及时、全息；缺点是信息传递易损耗与不易保存、信息易被曲解。

书面沟通：借助文字语言，通过视觉来传递与接收信息的沟通方式，例如书写通知、文件、写方案、著书等，在正式、规范沟通中较为常用。其优点是内容具体化、直观化，信息可永久保存、便于查询，相较口头沟通更规范、正式和完整；缺点是费时、不能及时反馈、所获信息不完整。

语言沟通：以文字语言符号传递信息的沟通行为，分为有声的语言沟通和无声的语言沟通。有声的语言沟通即以口头方式进行沟通，如谈话、讲课、演讲、打电话等；无声的语言沟通即以书面语言来传播，如写信、贴布告、发通知、写字条、板书等。

非语言沟通：包括声音、肢体动作等非文字语言符号所构成的信息称为非语言，包括表情、身体姿势与动作、衣着服饰、空间距离、语音语调等，其影响力巨大。

1.2.3 沟通要素

情景 1.2 张大伟、刘静讨论儿子张小阳在学校中的问题

“刘静刚从班主任处开会回来，主要是刘静在诉说，张大伟在听。同时，张大伟以适当的肢体动作安慰着。”

图 1.4 所示的沟通过程显现了发送者、接收者、信息、渠道、噪声、反馈等沟通要素。以情景 1.2 为例来解释沟通要素。

(1) 发送者：发送信息的主体。如情景 1.2，主要由刘静说、张大伟听，刘静是发送者；但张大伟也在同时发送信息——他仔细地关注着刘静，当刘静心烦意乱时把手放在她的肩膀上，当刘静开始哭泣时就拥抱她。

(2) 接收者：接收信息的主体。如情景 1.2，刘静在说、张大伟在听，张大伟是信息



接收者；同时刘静也是接收者——被张大伟关注，张大伟把手放在她的肩膀上，被张大伟拥抱着。

(3) 信息：能够传递并能被接收者的感觉器官所接收到的刺激，内含观念、思想和情感，包含内储与外化两种基本存在形式。内储信息是暂时或长久存储在大脑里的信息；外化信息是用书籍、文献、磁盘、光盘等符号形式记录下来的信息。信息可以是表示某一特定事物和思想的系列词汇、图、表等语言信息，比如刘静对张大伟所说；也可以是赋予特定含义的面部表情、手势、姿势、语调、空间等非语言信息，比如张大伟对刘静的仔细关注、拥抱。

(4) 渠道：信息经过的路线，信息得以传递的物理手段和媒介体。如口头沟通的媒介体是空气，书面沟通的媒介体是纸张，张大伟表达理解与安慰则通过拥抱等肢体语言。

(5) 编码：依照一定的编码规则，将所要交流的信息编制为信号。

(6) 解码：依照一定的编码规则，将所接收的信号解释、还原为信息。

(7) 反馈：发送者与接收者之间相互的反应，如张大伟在刘静哭泣时拥抱了她。

(8) 噪声：阻止理解与准确解释信息的障碍因素，包括外部噪声、内部噪声、语义噪声，具体如电话杂音及“蜂音”、电视机荧光屏上的“雪花”干扰、环境干扰、错误发音、书写中的错字等，以及固有的成见、身体的某种不适、对发送者的反感等。比如刘静因太激动而语速太快、表达不清，以致张大伟一开始没有明白她的真实意思。

1.2.4 沟通基本要素

情景 1.3 地下谍报

“长江、长江，我是黄河、我是黄河。鸟已飞，鸟已飞。”

【即问即答】

其中包含了哪些要素？

如情景 1.3，构成一个最简单沟通所必需的要素——缺一而不称其为沟通的基本要素是：呼叫人“黄河”是信息发送者（信源），接收人“长江”是信息接收者（信宿），无线电波是媒介体（渠道、信道），“鸟已飞”是经过编码的信息。在图 1.4 所展示的沟通诸要素中，最核心的基本要素是发送者、接收者、信息、信道。

小结：沟通要素包括信息、发送者、编码、渠道、接收者、解码、反馈、噪声等，其中最基本的要素有 4 个——发送者、接收者、信道（媒介）、信息。

1.2.5 沟通概念

沟通源于英语 communication，又可译为传达、通信、交流、交通、交际等。国内一

般有三种译法，即交流、沟通、传播。

沟通就是信息发送者将思想观点等信息通过媒介体传送给既定对象，对方接收信息后将所理解的内容反馈给发送者，互动后对方正确理解信息内容的过程。简言之，沟通就是传送信息、接收信息、互动反馈，以正确理解。

任务3 掌握沟通基本要求

情景 1.4 不会说话

有个人请客，看看时间已经到了，但还有一大半客人没来。主人心里很是焦急，便说：“怎么搞的，该来的客人还没来？”一些敏感的客人听到了，心想：“该来的没来，那我们是不该来的了？”于是悄悄地走了。

主人一看又走掉好几位客人，越发着急了，便说：“怎么搞的，不该走的反倒走了呢？”剩下的客人一听，又想：“走了的是不该走的，那我们这些没走的倒是该走的了！”于是又都走了。

最后只剩下一位跟主人较亲近的朋友，看了这种尴尬的场面，就劝他说：“你说话前应该先考虑一下，否则说错了，就不容易收回来了。”主人大叫冤枉，急忙解释说：“我并不是叫他们走哇！”朋友听了大为恼火，说：“不是叫他们走，那就是叫我走了。”说完，头也不回地离开了。

【即问即答】

- 主人出于好意而开口的后果是什么？
- 为什么会产生这样的后果？
- 对您有什么启发？

如情景 1.1、情景 1.4，沟通中经常存在障碍，影响事务顺利进行，甚至导致失败。这就要求我们在沟通实践中要认识到沟通中经常存在的障碍、掌握与遵循沟通的基本要求。

1.3.1 认知沟通中的障碍

正如情景 1.4，沟通中存在信息传递失真、沟通失效的情况，这缘于沟通中存在障碍，具体表现为发送者、接收者、信息、信道等方面存在障碍。

(1) 发送者的障碍：表现为心有障碍不出口、表达有障不确切、语言不当、过于自我、目的不明等。

① 心有障碍不出口：因为性格、环境压力或者情绪的关系，比如有些内向者、技术研发者羞于表达、不敢表达、不擅表达或者不愿表达，有话闷心不说出，自然没有共识。



② 表达有障不确切：表述不清楚、没条理、没逻辑，比如表述含糊，不以第一点、第二点来说，或者不全面、欠缺核心内容，以致不能真实客观表述，因而达不成沟通效果。

③ 语言不当：因为个性偏好、价值观、认知水平、经验习惯、心智模式等因素，使得人们运用语词、语音语调、肢体语言存在让他人不理解、误解的状况，比如语词术语化、秀“外语单词”、运用歧义的单词（见情景 1.5），又如声音过大如吵架，肢体语言不适当如谈话中玩手机、接电话，以及坐角落仰靠椅子翘二郎腿、抖腿等，都将使沟通无效。

情景 1.5 “在蒋王庙前一站下车”

乘 A68 路公交车访朋友新居，朋友说“在蒋王庙前一站下车”，于是在未到达蒋王庙的前一站下了车，结果错了。

【即问即答】

- 哪里出现了问题？
- 该如何说可确保有效？

④ 过于自我：以自我为中心，以自己偏好的、自己认为对的内容与方式来沟通他人，而不管对方的反应与需求。当对方不认同时则抱怨：“我说的一点错都没有，你怎么就是不听呢？”正如“手术很成功，只是病人死了”——说得很对而没有好效果，如此一来说得再对也是没有意义的。强调说得对不对没有意义，只有对方认同才有意义。

(2) 信息方面的障碍：表现为信息耗损、意义不定、非语言信息低显性、语言多样化。

情景 1.6 传达命令

上校对上尉说：“明晚 8 点看哈雷彗星，75 年出现一次，若下雨就集合到礼堂看有关影片。”

上尉回到连队，通知各中尉，说：“明晚 8 点哈雷彗星出现在营地上空，若下雨，全体着装排队去礼堂，在那里这种 75 年才发生一次的罕见现象将出现。”

接着中尉通知各少尉，说：“明晚 8 点着装，哈雷彗星将在礼堂出现，如营地上下雨，上校将发布另一个命令，75 年才会发生一次。”

少尉接着通知上士，说：“明晚 8 点上校将与 75 年才出现一次的哈雷彗星一起在礼堂出现，如下雨，上校将命令彗星走入营地。”

上士接着到营房整队跟士兵说：“明晚 8 点下雨时，少见的 75 岁的哈雷将军由上校陪同，驾驶他的哈雷彗星号，着将军服到营地大礼堂讲话。”

【即问即答】

- 什么要素出了问题而致发生如上现象——前后信息大不同？
- 采取什么措施可以避免如上沟通问题？

① 信息耗损：在从源头到终点的单向信息传递中会产生信息耗损（见情景 1.6），从

源头信息到最终反馈的信息在质与量上会呈几何级衰减（见图 1.6）。正是这种信息耗损使得“传达命令”中命令扭曲，企业中决策信息呈现“原始信息·董事会 100%→总裁 63%接收→经理 56%接收→主管 40%接收→班组长 30%接收→最终信息·职工 20%接收”的信息扭曲。

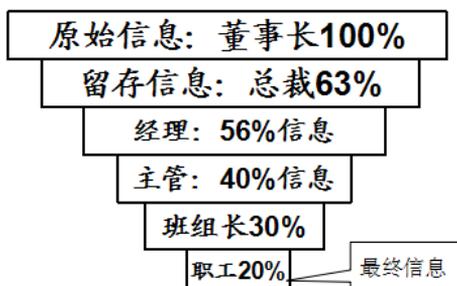


图 1.6 信息耗损示意图

② 语义不定：信息内容在不同环境、不同文化、不同时间会有不同的含义解读，甚至对于同一环境中的不同人、同一人在不同场合或不同情绪心境中会有不同的含义理解，这种词语定义的不确定性使得认知不定、理解不易、歧义产生，如此增加了信息真实传达的难度，比如情景 1.5。

③ 非语言信息低显性：语音语调、肢体动作与语气词（如“唉”、“哼”、叹气等）往往在不经意间流露并一闪而过，不凸显、很隐藏，不容易被发现与接收，因此使得信息被错误理解。

④ 语言复杂多样：同一信息、多种语言文字，这不但增加了转译的工作量，更增加了歧义误解的可能性，这种不统一标准语言文字的信息是沟通中的重大障碍。

(3) 信道方面的障碍：表现为媒介与内容的匹配障碍、时间与空间的距离障碍、多样复杂的组织性障碍等。

① 媒介与内容的匹配障碍：不同沟通媒介有其相适合的内容与环境，否则将对沟通效果产生负面影响，比如书面沟通适合规范、严谨、法律性强的内容传达，但不够快捷、太过严肃，尤其缺少个人的情感交流，所以在使用范围上就受限制；口头沟通、短信、QQ 等亦然。

② 时间与空间的距离障碍：信息传达中的媒介（信道）所经历的时间、空间距离影响着信息的保真性与流畅性，以及信息传达的有效性。时间的长短、空间的远近、直接还是间接，都影响着沟通的有效性。

③ 多样复杂的组织性障碍：沟通中的信道往往是多样的、复杂的媒介组合，每一个媒介转换都不可避免地产生信息的耗损、内容的错误。

(4) 接收者的障碍：表现为生理性障碍、心境态度障碍、知觉偏差障碍等。

① 生理性障碍：在口头沟通中，人类只需要约 1/3 的精力即可接收表述者所传达的



信息，这样听者有余力与闲暇开小差，势必会思想跳跃，同时做其他事情，一不小心就会遗漏某些重要信息与某些微妙的非语言信息，从而阻碍真实信息接收。

② 心境态度障碍：接收者个人的心境、情绪、态度会极大地影响接收、理解、反馈等沟通行为，比如偏见、先入之见、傲慢、悲愁等使人不用心、不想听、不礼貌、不友好等。

③ 知觉偏差障碍：接收者个性化的价值观、经验及不同的背景与身份地位、认知水平将导致知觉偏差，这将产生对所接收信息的主观个性化感知、不同理解、理解偏差或错误、不能理解。

另外，沟通中的环境与噪声产生障碍：包括环境差异、环境压力、信任障碍、信息泛滥等。

① 环境差异障碍：不同地域、不同文化将导致理解偏差、趋向有别，进而影响到沟通。

② 环境压力障碍：身份地位、环境氛围、人数多少影响着沟通，比如权威人士或领导在场会让人不敢发言或不敢真实发言、紧张氛围影响正常沟通、面对很多人则紧张忘词。

③ 信任障碍：立场差异、利益冲突等让人与人之间缺乏信任，进而负面影响沟通。

④ 信息泛滥：信息量过大、似是而非的信息、不相干的信息或错误的信息将干扰沟通的顺利开展。

【边学边练】

检视自己的日常沟通情况，完成表 1.1。

表 1.1 沟通中障碍检测与改进表

检查项目	反思自己在沟通中的不足	给自己制订改进计划
沟通时的习惯心态 (闷在心里还是说出)		
内容表达清楚与否 (清楚还是模糊)		
是否过于自我地表达		
媒介与内容的匹配度		
信息接收的心境态度		
其他方面		

1.3.2 掌握沟通基本要求

沟通中存在障碍以致信息传递经常失真、失效，这要求我们若想在沟通实践中避免无

效沟通、确保有效沟通，必须要在发送者、信息、信道、接收者几方面采取正确的措施。

1. 要求发送者：说出来、说清楚、关注对方、目的明确

(1) 先说出来：先开口说出来，这比什么都重要。将爱埋藏在心中，对方不知道，也是无用，这样的悲剧在人间无数。只有先说出来，对方才能知道，之后才有反应，才会“一切皆有可能”。

(2) 表达清楚：用词准确、条理清晰，围绕中心第一、第二地表达，让对方了解自己的真实心意，做到准确、全面。

(3) 关注对方：避免过于以自我为中心，心中有对方、关注对方，以对方认为对的方式和内容来与对方沟通。

(4) 目的明确：明确自己要达成的目的，确切知道自己要表达的内容。

2. 要求信息：内容完整、语义确定、词语恰当、谨慎非语言、约定共同语言

(1) 内容完整：不少不漏是信息表达的最基本要求，这需要通过复述核对来确保信息复原，确保信息的完整与准确，同时内容须具有规范结构。比如描述一个情景须内含“5W1H”（即 When、Where、What、Who、Why、How）、实践总结一般包括四要素（即“所见<即真实情景>+所想<即推测结论>+所感<即真实感受>+所需<即要求建议>”）。

以沟通调研作业的“情景过程表述与实践小结”为范例。

情景过程描述：我于10月1日（**When**）在西湖边宝石山上（**Where**）与三位同学一起游玩，旁边也有几位年轻人（**Who**），听其说话口音是本地的，我们刚好要合影，于是请其中一位男生帮忙，“帅哥，帮忙拍个照呗。”男生很乐意，之后我们便聊了起来，然后一起游玩（**What**）。到一平台处，同学们聊天、喝水、相互请吃零食，我顺便从包里拿出调研表（**Which**）（注：魔鬼在细节，细心准备是成功必需），分给新认识的朋友一人一张，“给大家一张沟通调研表，想了解一下大家对当下大学生沟通情况的认识，借此对大家有进一步的了解，有感兴趣的问题我们一起沟通。”（**How**）这样便顺利完成了三张调研表，而且建议、姓名、电话等信息齐全。

实践总结：在调研过程中有很多人不予理睬，但也有人停下来配合我的工作（**所见**）；我想是因为每个人的情况不同，有的人热情、有的人冷淡，有的人很忙、有的人空闲，只要自己微笑招呼、主动请求，总是会有人配合的，或者很热心情愿，或者有些不乐意（**所想**）；能够有人停下来配合调研，让我很有成就感，这是沟通成功的表现，同时有人不乐意配合也让自己明白了“沟通无止境，尚存不足处；不沟通也正常，须坦然接受”（**所感**）；对此，要求自己好好地投入沟通学习与训练中，改善自己的亲和力，提升自己的沟通水平（**所需**），以帮助自己较顺畅地达成目标，助力自己的人生。

(2) 语义确定：信息中用词须确定、无歧义，以确保对方准确理解、能够理解。



(3) 词语恰当：选用对方能够理解、不易产生歧义的语言来传达，避免“术语化”、多义词、不恰当的非语言。如同城墙挡住入侵者，方言、行话（专业术语）、首字母缩略词及俚语抵御了陌生人。

(4) 谨慎非语言：对于辅助性用语、声音语言、肢体语言须谨慎运用，确保信息正确，避免信息混乱。

(5) 约定共同语言：尽量用同一语言来传达信息，确保同一信息、正确理解。比如约定某一语言（当下如国际性语言英语）来交流、书写，确保有效沟通。

3. 要求媒介（信道）：匹配、快速、直接、统一

(1) 匹配：媒介与内容要匹配、适合，确保信息传递的高效，这就要求媒介适当。比如“求爱”，口说、情书、短信、邀看电影、送花等沟通方式，哪一种较合适？这要看双方的性情与当时的情景。又如“通知工作任务”，书面、电话、短信、口头等方式，哪一种更合适？这要视任务情况（是简单还是复杂）、时间情况、公司文化等而定。

(2) 快速：信息从发送到接收的时间越短，损耗越少，就越能保真，所以面对面沟通、电话沟通或视频沟通就相对清楚，较少误解、曲解，相较于古代的驿站骑马颁圣旨、书信回复、口信传达要高效得多。

(3) 直接：沟通中中介越少越好，中介越少则信息损耗越小，最好是双方直接沟通，避免借助第三方传话。能直接不间接，借助第三方传话一般会越传越乱。

(4) 统一：尽量组织简单、统一的媒介渠道，不要过于复杂多样，以避免耗损、错误，确保信息正确、有效。

4. 要求接收者：认真听、听正确

(1) 认真听：控制自己开小差、思想跳跃的诱惑，克服自己的不良心境情绪，认真专注地聆听与反馈。

(2) 听正确：保持客观中立，摒弃个人化的认知偏差，通过记录、复述、核对来确保所接收信息的正确性。

另外，注意环境的差异因素、压力因素及氛围，设身处地，从对方角度来感受，营造一种相互信任、相互理解、相对舒适的环境；把控信息的数量与质量，避免信息泛滥，尤其要避免不相干信息的泛滥，以确保信息传达与接收的顺畅、有效。

小结沟通基本要求：主动传送信息；正确传送信息；认真接收、客观接收；快速反馈，正确理解；内容全面、真实，易解读、可理解；媒介适合情景事务；目的是让对方正确理解。

要点回放

沟通于人犹如“水之于鱼”，沟通不仅传达信息，还反馈情感，这决定着事务的成败、业绩与成功、成长与幸福。沟通他人与沟通自己、口头沟通与书面沟通、语言沟通与非语言沟通等沟通类型与个人的工作、生活息息相关。沟通的4个基本要素是发送者、信息、信道、接收者，故要求从这4个方面来把握沟通——说出来、说清楚、认真听、听正确、适当渠道、让对方正确理解。沟通概念的核心是传送信息、接收信息、互动反馈，以正确理解。

项目检测

一、应知知识问答

1. 沟通的基本要素是什么？沟通中的核心行为是什么？沟通的基本目的是什么？
2. 沟通中存在哪些障碍因素？

二、应会技能实践

依据沟通基本要求，对比检查自己沟通的良好之处与不足之处。

预习 《项目2·初步掌握人际沟通》

1. 小组探讨研究人的特点、人际沟通的特点。
2. 查阅资料探讨人脑运行信息的过程，启发人际沟通须遵循的基本原理。